

Anu Ciwan ja Essi Yli-Korpela

## **HYVIN TEHTY**

Ohjaajien kokemuksia ohjaustyöstään vastaanottokeskuksen alaikäisyksikössä

## **HYVIN TEHTY**

Ohjaajien kokemuksia ohjaustyöstään vastaanottokeskuksen alaikäisyksikössä

Anu Ciwan ja Essi Yli-Korpela  
Opinnäytetyö  
Kevät 2018  
Sosiaalialan tutkinto-ohjelma  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

---

Tekijä(t): Ciwan Anu ja Yli-Korpela Essi

Opinnäytetyön nimi: Hyvin tehty. Ohjaajien kokemuksia ohjaustyöstään vastaanottokeskuksen alaikäisyksikössä

Työn ohjaaja: Pietilä Pirkko ja Tervasoff Päivi

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2018.

Sivumäärä: 55 + 2

---

Opinnäytetyömme on laadullinen tutkimus. Tutkimusaineisto saatiin teemahaastatteluiden avulla ja niihin osallistui yhdeksän Oulun vastaanottokeskuksen alaikäisyksikössä ohjaustyötä tekevää työntekijää. Tutkimuksen tarkoitus on selvittää, millaisia kokemuksia Oulun vastaanottokeskuksen alaikäisyksikössä työskentelevillä ohjaajilla on ohjaustyöstään. Vastaukset analysoitiin teemoittamalla. Teemoja on viisi: Tärkeimmät tehtävät ohjaustyössä ja onnistumisen tunteet, Vuorovaikutus ohjaustyössä ja ohjattavien tunteminen, Ohjauksellinen tuki arjessa ja elämässä, Haasteelliset tilanteet ohjaustyössä sekä Oman työn kehittäminen.

Yhteiskunnalliset olosuhteet perustelevat opinnäytetyömme ajankohtaisuutta, sillä pakolaiskriisin hoitaminen on tällä hetkellä Suomessa merkittävä yhteiskunnallinen kysymys. Samaan aikaan Oulun vastaanottokeskuksen alaikäisyksikössä ollaan kiinnostuneita oman työn kehittämisestä. Tämä opinnäytetyö pyrkii tarjoamaan kehittämistyölle lähtökohtia omalta osaltaan. Opinnäytetyömme toinen tutkimuskysymys on, millaista tukea ohjaajat toivoisivat työlleen. Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään osallisuutta, voimaantumista, myönteistä tunnistamista ja sosiaalista vahvistamista. Lisäksi teoreettisessa viitekehyksessä tarkastellaan monikulttuurista ohjaustyötä, esikotouttamista ja sitä, millaista on tulla alaikäisenä turvapaikanhakijana Suomeen.

Opinnäytetyön tulosten perusteella voidaan sanoa, että Oulun vastaanottokeskuksen alaikäisyksikön ohjaajat pitävät työssään tärkeänä läsnäoloa. Onnistumisen tunteita työssä antavat nuorilta saatu hyvä palaute ja hyvin hoidetut haastavat tilanteet. Vuorovaikutusta nuorten ja ohjaajien välillä kuvailtiin kodinomaiseksi ja nuorten ehdoilla tapahtuvaksi. Palautetta nuorille annetaan niin onnistumisista kuin epäonnistumisistakin, mutta mieluiten ratkaisukeskeisesti ja positiivisen kautta. Tärkeinä tuen muotoina nuoren elämässä nähdään vuorokausirytmien opettaminen ja omatoimisuuteen kannustaminen. Työn suurimpina haasteina ohjaajat pitävät nuoren vetäytymistä vuorovaikutuksesta, mikä vaikeuttaa nuoren asioiden hoitamista. Työn vahvuutena nähdään hyvin toimiva tiimityö. Ohjaajat kokevat, että työn kehittäminen on osa heidän työtään. Myös omat vaikutusmahdollisuudet työssä koetaan hyväksi, vaikka suuriin linjoihin ei voisikaan vaikuttaa. Ohjaajat pitävät työn kehittämisen kannalta merkittävänä työpaikalla vallitsevaa keskustelevaa ilmapiiriä.

---

Asiasanat: ohjaustyö, alaikäinen turvapaikanhakija, vastaanottokeskus, monikulttuurinen ohjaustyö, voimaantuminen, osallisuus, myönteinen tunnistaminen

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Degree Programme in Social Services

---

Author(s): Ciwan Anu & Yli-Korpela Essi

Title of thesis: Well done. The Experiences Counsellors Have about Their Work in the Reception Unit for Unaccompanied Minor Asylum Seekers.

Supervisor(s): Pietilä Pirkko & Tervasoff Päivi.

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2018.

Number of pages: 55 + 2

---

This thesis is a qualitative research and a theme interview was chosen as a method of collecting the data. We were able to interview nine employees who work as counsellors in the reception unit for unaccompanied minor asylum seekers at Oulu Reception Centre. This thesis aims to describe the experiences counsellors have about their work. The research material was analyzed by using thematic analysis. There are five themes: The Most Important Tasks of a Counsellor and their Feelings of Achievement, Interaction in Counselling and Knowing the Clients, Supporting Clients in Their Everyday Life, Challenging Situations and the Development Work as a Part of One's Work.

The current situation in the Finnish society motivated this thesis, since dealing with the refugee crisis is a significant social and political issue in Finland. Meanwhile, the reception unit for unaccompanied minor asylum seekers is interested in developing their own work in Oulu Reception Centre. This thesis provides relevant information for that development work. The other research problem of our thesis is, what kind of support the counsellors wish to receive for their work. The theoretical framework of this thesis covers participation, empowerment, positive recognition and social empowerment. The theoretical framework also includes multicultural counselling, pre-integration, and what it means to be a minor asylum seeker in Finland.

The results of this thesis show, that the counsellors primary focus is being present in their clients' everyday life situations. Positive feedback from the clients and dealing the challenging situations successfully provide the counsellors with feelings of achievement in their work. The interaction between the counsellors and the clients is described to be homelike and the interaction happens on clients' terms. The aim is to always give the feedback from a positive viewpoint. Counsellors state that teaching the sleep-wake rhythm and encouraging the clients to be independent are important forms of support in their work. The counsellors consider client's withdrawal from interaction as one of the biggest challenges in their work. Functioning team-work is one of the strengths of the counselling work.

The counsellors think that development work is a part of their job description. They also feel that they can have an impact on their work, although not on some bigger questions. The counsellors feel that in terms of development work, it is important that the working environment is open for discussions.

---

Keywords: counselling, minor asylum seeker, reception centre, multicultural counselling, empowerment, participation, positive recognition

## SISÄLLYS

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1   | JOHDANTO .....   | 6  |
| 2   | ALAIKÄINEN TURVAPAIKANHAKIJA VASTAANOTTOKESEKUKSESSA .....               | 9  |
| 2.1 | Monikulttuurinen ohjaustyö .....   | 10 |
| 2.2 | Alaikäinen turvapaikanhakijana .....                                     | 11 |
| 2.3 | Psykososiaalinen tuki Oulun vastaanottokeskuksen alaikäisyksikössä ..... | 13 |
| 3   | LAPSEN JA NUOREN TUKEMINEN OHJAUKSEN KEINAIN .....                       | 15 |
| 3.1 | Myönteinen tunnistaminen .....   | 15 |
| 3.2 | Osallisuus .....   | 17 |
| 3.3 | Voimaantuminen .....   | 20 |
| 3.4 | Sosiaalinen vahvistaminen .....  | 21 |
| 4   | TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....  | 23 |
| 4.1 | Tutkimuksen tarkoitus tavoitteet ja tutkimustehtävät .....               | 23 |
| 4.2 | Tutkimuksen metodologiset lähtökohdat .....                              | 24 |
| 4.3 | Tutkimusmenetelmä .....  | 25 |
| 4.4 | Tutkimuksen osallistajat ja aineiston keruu .....                        | 26 |
| 4.5 | Aineiston analyysi .....   | 28 |
| 4.6 | Tutkimuksen eettisyys .....  | 29 |
| 4.7 | Tutkimuksen luotettavuus .....   | 31 |
| 5   | TULOKSET .....   | 33 |
| 5.1 | Tärkeimmät tehtävät ohjaustyössä ja työssä onnistumisen tunteet .....    | 33 |
| 5.2 | Vuorovaikutus ohjaustyössä ja ohjattavien tunteminen .....               | 35 |
| 5.3 | Ohjauksellinen tuki arjessa ja elämässä .....                            | 35 |
| 5.4 | Haasteelliset tilanteet ohjaustyössä .....                               | 39 |
| 5.5 | Oman työn kehittäminen .....   | 41 |
| 6   | JOHTOPÄÄTÖKSET .....   | 43 |
| 7   | POHDINTA .....   | 46 |
|     | LÄHTEET .....  | 49 |
|     | LIITTEET .....   | 56 |

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme on tehty Oulun vastaanottokeskuksen yhteydessä toimivaan alaikäisyksikköön, joka koostuu ryhmäkotiasumisesta ja tukiasumisyksiköstä. Oulun vastaanottokeskus on Maahanmuuttoviraston alainen vastaanottokeskus. Opinnäytetyö on toteutettu ryhmäkotiasumisyksikön tarpeisiin. Ryhmäkotiasumisyksikkö on 7-paikkainen vastaanottolain mukaisia palveluita tarjoava toimipiste.

Opinnäytetyömme on ajankohtainen, sillä tänä päivänä hoidetaan edelleen suurinta pakolaiskriisiä sitten toisen maailmansodan. Suomeen saapui vuonna 2015 ennätysmäärä turvapaikanhakijoita, yhteensä 32 477 henkilöä. Heistä yksintulleita alaikäisiä, jotka hakivat turvapaikkaa ilman perheenjäseniään, oli 3014 henkeä. (Maahanmuuttovirasto 2018, viitattu 5.2.2018.)

Oulun vastaanottokeskuksen alaikäisyksikössä ollaan kiinnostuneita oman työn kehittämisestä. Oulun vastaanottokeskuksen alaikäisyksikössä on toteutettu esimerkiksi Alaikäistyön kehittämis-hanke vuosina 2010-2012. Hankkeen isoin osa-alue oli kattavan traumakoulutuksen tarjoaminen koko alaikäisyksikön henkilökunnalle. Lisäksi hankkeessa etsittiin uusia tapoja vastaanottokeskuk-sen alaikäistyön arviointiin ja kehittämiseen. Hankkeessa vastaanottokeskuksen alaikäisyksikön tärkeimmiksi yhteistyökumppaneiksi nähtiin Oulun kaupungin lastensuojelu, Oulun Diakonissalai-toksen Kidutettujen kuntoutuspalvelut sekä Oulun yliopistollisen sairaalan lasten- ja nuorten psyki-atristen klinikat. Hankkeessa vahvistettiin yhteisiä toimintamalleja näiden tahojen kanssa.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on kuvailla, minkälaisia kokemuksia vastaanottokeskuksen ala-ikäisyksikön ohjaajilla on ohjaustyöstään. Kokemuksissa keskitymme ohjaajien ja ohjattavien väli-seen vuorovaikutukseen, ohjattavien elämän ja arjen tukemiseen, mahdollisiin haasteisiin ja siihen, miten ohjaaja kuvailee ohjaustyönsä sisältöä, tärkeimpiä työtehtäviään ja milloin hän kokee onnis-tuvansa työssään. Tavoitteena opinnäytetyössä oli saada alaikäisyksikön käytännön ohjaustyöstä mahdollisimman kattava ymmärrys, jonka kautta nostimme esiin käytännön työssä esiin tulleita kokemuksia. Tätä tietoa voidaan käyttää vastaanottokeskuksessa tehtävän ohjaustyön kehittämi-seen.

Opinnäytetyön tekijät opiskelevat molemmat sosiaalialan ammattikorkeakoulututkintoa, josta saa sosionomin pätevyyden. Yksi sosionomin osaamisalueista on kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen. Se valmistaa sosionomin tunnistamaan sellaiset rakenteet ja prosessit, jotka voivat aiheuttaa huono-osaisuutta ja epätasa-arvoisuutta. Se antaa myös välineitä tukea ihmisten osallisuutta. Kriittinen- ja osallistava yhteiskuntaosaaminen tarkoittaa myös sosionomin kykyä vaikuttaa yhteiskuntaan yhdessä asiakkaiden ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa. (Oulun ammattikorkeakoulu 2017, viitattu 11.2.2018.) Työmme tietopohjassa on tuotu esiin, millaisia haasteita liittyy alaikäisten turvapaikanhakijoiden taustoihin, elämään ja tulevaisuuteen. Opinnäytetyömme tarjoaa näköalan käytännön työhön, jota vastaanottokeskuksissa tehdään.

Opinnäytetyön tekijöinä ammatillinen kiinnostuksemme aihetta kohtaan johtaa työtaustoistamme ja opintojen aikana vahvistuneista kiinnostuksen kohteista. Meillä on kokemusta työstä erityistä tukea tarvitsevien nuorten kanssa koulussa ja monikulttuurisesta työstä. Työskentelyämme ohjaa kiinnostus siihen, millaista ohjaustyö on vastaanottokeskuksen alaikäisyksikössä sekä lasten ja nuorten että monikulttuuristen henkilöiden kanssa tehtävänä ohjaustyönä. Valitsemamme tutkimuskohde yhdistää siis laajasti ammatilliset kiinnostuksen kohteemme.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään osallisuutta, voimaantumista, myönteistä tunnistamista ja sosiaalista vahvistamista. Lisäksi teoreettisessa viitekehyksessä tarkastellaan monikulttuurista ohjaustyötä, esikotouttamista ja sitä, millaista on tulla alaikäisenä turvapaikanhakijana Suomeen. Opinnäytetyömme on laadullinen tutkimus, jossa tiedonhankintamenetelmänä oli teemahaastattelu pienryhmissä. Tutkimuskohteena olivat Oulun vastaanottokeskuksen alaikäisyksikön ohjaustehtävissä työskentelevät henkilökunnan jäsenet, joiden osallistuminen tutkimukseen oli vapaaehtoista. Tutkimusmateriaali analysoitiin teemoittelemalla.

Vastaanottokeskuksen ohjaustyöhön liittyviä opinnäytetöitä on tehty aiemminkin. Käyhkön (2010) sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö käsitteli ohjaajien kokemuksia työnsä vaativuus- ja voimavaratekijöistä Helsingin vastaanottokeskuksessa. Käyhkö havaitsi, että ohjaajat kokivat työssä olevan enemmän vaativuustekijöitä verrattuna voimavaroihin ja he toivoivat työhönsä enemmän tukea. (Käyhkö 2010, 6-7. Viitattu 23.2.2018.) Eerikinharjun ja Vahteran (2011) sosiaalialan ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö käsitteli omaohjaajuutta turvapaikanhakijan tukena Helsingin vastaanottokeskuksessa. Omaohjaajuuden kehittämiseen pyrkivässä työssä

omaohjuuden kuvaillaan perustuvan yksilöllisiin tarpeisiin, jotka määräävät tuen sisällön ja omaohjaajan roolin. Kehitystarpeissa korostuu Eerikinharjun ja Vahteran mukaan moniammatillisen tiimityön ja koulutuksen merkitys. (Eerikinharju & Vahtera 2011, 59-65. Viitattu 23.2.2018.)



## 2 ALAIKÄINEN TURVAPAIKANHAKIJA VASTAANOTTOKESKUKSESSA

Yksintulleet alaikäiset turvapaikanhakijat majoitetaan tukiasumisyksilöihin tai ryhmäkoteihin, jotka toimivat vastaanottokeskuksien yhteydessä. Ryhmäkodissa turvapaikanhakijalapsen saavat peruspalvelut, joihin kuuluvat lakisääteiset sosiaali- ja terveyspalvelut. Oppivelvollisuusikäiset lapset käyvät tavallista peruskoulua valmistavilla tai normaaleilla peruskoulun luokka-asteilla. Yksintulleen alaikäisen etuja viranomaisasioissa valvoo hänelle määrätty edustaja. Lasten turvapaikka- ja perheen yhdistämistä koskeissa päätöksissä tulisi erikseen perustella tapauksessa toteutuva lapsen etu. Suomessa velvoittavaa oikeutta, koskien myöskin turvapaikanhakijalapsia, ovat kansallinen lapsilainsäädäntö, ulkomaalaislaki ja Yhdistyneitten kansakuntien lapsen oikeuksien yleissopimus. (Pakolaisneuvonta ry 2018, viitattu 28.2.2018.)

Mitä pidemmän ajan lapsi viettää vastaanottokeskuksessa, sitä merkityksellisemmäksi ajanjaksoksi se lapsen elämässä muodostuu. Ilman vanhempia tulleet lapset voivat joutua asumaan kauan vastaanottovaiheen asumisyksikössä, jossa kasvatus- ja ohjaustehtävistä huolehtivat ammattilaiset. Lapsen luottamusta arjessa oleviin ihmisiin ja toipumista edeltävistä kokemuksista edistää se, jos lapsi pääsee nopeasti opintojen ja harrastusten pariin ja voi asettua yhteen paikkaan. Vakaalla pohjalla oleva arki voi tuoda epävarmaan elämäntilanteeseen toivoa tulevast. (Ritari & Piitulainen 2016, 6. Viitattu 1.3.2018.)

Lapsen perusturvallisuuden kokemukseen vaikuttaa se, millainen lapsuus hänellä on ollut ennen kotimaasta lähtemistä. Takana voi olla turvalliseksi koettu lapsuus tai turvattomuuden kokemuksia, asuinpaikan vaihtuvuutta ja hajanaisuutta. Vaikka lapsen kanssa työskentelevän on olennaista huomioida asiakkaan taustat, ei ole kuitenkaan tarpeen olla eri maiden, kulttuurien ja uskontojen asiantuntija. Perustason tietokin riittää siihen, että lapsen nykytilanteeseen ja menneisyyteen pystyy suhtautumaan hienotunteisesti kysellen, vastauksia kuunnellen ja lapsen kertomaan eläytyen. Työntekijällä pitää olla myös herkkyyttä havaita, jos perustoiminnan rinnalle tarvitaan muutakin tukea. (Mikkonen 2011, 83. Viitattu 1.3.2018.)

## 2.1 Monikulttuurinen ohjaustyö

Monikulttuurisessa vuorovaikutuksessa ja ohjaustyössä puhutaan kulttuurisesta kompetenssista, joka liittyy kulttuuritaustaltaan erilaisten ihmisten kohtaamiseen. Abu-Hanna kuvaa asioita, jotka voivat helpottaa työn suunnittelua ja eri tilanteiden ymmärtämistä kulttuurityössä. Kohdatessa eri kulttuuritaustaisia ihmisiä, kyky tulla heidän kanssaan toimeen on riippuvainen muun muassa seuraavista asioista: 1) käsitys omasta kulttuurista ja maailmankuvasta, 2) tieto toisista kulttuureista ja niiden käytännöistä sekä maailmankuvasta, 3) oma ja toisen henkilön suhtautuminen kulttuurieroihin. Tarvitaan ymmärrystä, asennetta ja tietoa, sillä eri kulttuurit tuovat mukanaan erilaisia tapoja ajatella, toimia, arvostaa, tulkita ja kommunikoida. Kulttuurit sisältävät erilaisia uskomuksia, tapoja, perinteitä, rooleja, käyttäytymismalleja ja tabuja. Luonnollisesti oma kasvukulttuuri tarjoaa myös selviytymisstrategiat elämään ja selityksen omalle olemassaololle. (Abu-Hanna 2012, 80.)

Ohjaus- ja neuvontatyössä tarvitaan osaamista sopivien interventiostrategioiden kehittämiseen työskenneltäessä eri kulttuuritaustaisten ryhmien parissa. Näihin strategioihin voi liittyä ehkäisevien ja korjaavien toimenpiteiden ja ohjausmuotojen suunnittelua. Ohjaajan on myös hyvä havaita eri ohjauskäytänteiden sopivuus eri kulttuuritaustaisille ihmisille, sekä ymmärtää mahdolliset seikat, jotka estävät vähemmistöjä käyttämästä joitain tukipalveluja. Monikulttuurisen ohjauksen kompetensseihin liittyy ymmärrys organisaationaalisista ja institutionaalisista voimista, jotka voivat estää taikka rajoittaa ohjaustyön tai kulttuurikuvan laajenemisen. Ei yksin riitä, että ohjaustoimijat ovat monikulttuurisesti kompetentteja, jos ympärillä olevat organisaatiot toimivat monokulttuurisin ja omakulttuurikeskeisin toimintaperiaattein. (Puukari & Korhonen 2013, 18-20.)

Toisaalta monikulttuurisen ohjauksen lähtökohdat ovat samanlaiset kuin muussakin ohjaus- ja neuvontatyöstä; ohjauksen päämäärinä ovat ohjattavan elämäntilanteen ja ammatillisen kehittymisen edistäminen. Monikulttuurisen yhteistoiminnan haasteina voidaan nähdä erilaiset ajattelun viitekehukset sekä eri osapuolten erilaiset näkemykset siitä, minkälaista ohjauksen tulisi olla. (Korhonen & Puukari 2013, 94.)

## 2.2 Alaikäinen turvapaikanhakijana

Turvapaikanhakija on kolmannen maan kansalainen tai kansalaisuudeton henkilö, joka hakee vieraasta valtiosta suojelua ja turvaa. Hakija ei ole saanut oleskelulupapäätökseensä vielä päätöstä, joka voi olla sen tullessa myös kielteinen. (Lähteenmäki 2013, 8.) Turvapaikanhakija voi saada Suomesta kansainvälistä suojelua joko pakolaisaseman saatuaan, tai toissijaisen suojelun perusteella. Oleskeluluvan perusteisiin on tehty tiukennuksia, ja aiemmin perusteena ollut humanitaarinen suojelu; suojeluperuste kotimaan huonon turvallisuustilanteen tai ympäristökatastrofin perusteella on poistettu kokonaan. (Maahanmuuttovirasto 2017, viitattu 20.11.2017.)

Osa Suomeen tulevista turvapaikanhakijoista on ilman huoltajaa maahan saapuneita lapsia. Maahan tulleet yksinäiset lapset, jotka ovat ilman huoltajaa majoitetaan ryhmäkoteihin, tukiasumisyksiköihin tai muuhun lapselle tarkoitettuun majoituspaikkaan. Ilman huoltajaa olevien lasten perustarpeista huolehditaan ryhmäkodeissa tai tukiasumisyksiköissä, joissa lapset saavat sosiaali- ja terveyspalveluina ammatillista hoivaa ja huolenpitoa, ruoan sekä taloudellista tukea. Palveluihin kuuluvat myös ammatilliset hoito- ja kasvatussuunnitelmat. Lapsille järjestetään ikänsä ja tasonsa mukaista kouluopetusta ja muuta koulutusta. Lapset saavat myös oikeudellista apua ja tarvittavaa tulkkauspalvelua. Jokaiselle ilman huoltajaa olevalle lapselle hankitaan edustaja, joka varmistaa lapsen edun toteutumisen kaikissa tilanteissa. Edustaja toimii lapsen apuna viranomaisasioissa ja käyttää alaikäisen huoltajalle kuuluvaa puhevaltaa. (Maahanmuuttovirasto 2017, viitattu 20.11.2017.)

Pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden oikeusasemasta säädetään kansainvälisellä, alueellisella ja kansallisella tasolla. Tärkein pakolaisen oikeusasemaa määrittelevä sopimus on pakolaissopimus, jossa määritellään, kuka on pakolainen ja mitkä ovat pakolaisen oikeudet sekä suojelua myöntävien valtioiden velvollisuudet. EU:n alueella säädetään turvapaikkamenettelystä turvapaikkamenettelydirektiivissä, jossa määritellään, onko turvapaikanhakijalla oikeus turvapaikkaan, turvapaikka-haastattelujen tekemisestä, oikeusavun antamisesta ja valitusoikeuksista. Turvapaikkahakemuksen tutkinta perustuu aina hakemuksen yksilölliselle käsittelylle, siksi valtiot voivat soveltaa sopimusta eri tavoin. Oikeudellista asemaa säätelevät pakolaissopimuksen lisäksi kansainväliset ihmisoikeussopimukset, yleiset oikeusperiaatteet, alueelliset säädökset ja asetukset ja Euroopan ihmisoikeussopimus sekä kansalliset säädökset, kuten perustuslaki ja ulkomaalaislaki. (Tarvainen 2016, 61-63.)

Tietopohjaiset perusteet etenkin alaikäisten turvapaikanhakijoiden oikeuksille löytyvät myös Yhdistyneiden kansakuntien Lapsen oikeuksien sopimuksesta, joka korostaa, että lapsella ilman perheen turvaa, on oikeus valtion antamaan erityiseen suojaan ja kohteluun artiklassa 20. Lasta tulee myös kuulla kaikissa lasta koskevista asioista, mikä on kirjattu artiklaan 12. Sopimus määrittelee myös turvapaikanhakija- ja pakolaislasten erityisen suojelun tarpeen artiklassa 22. (Unicef 2018, viitattu 8.2.2018.)

Vastaanottokeskuksessa asuva asiakas on eräänlaisessa juridisessa välitilassa ja se asettaa ehtoja monikulttuuriselle ohjaustyölle ja asiakkaan itsensä toimintamahdollisuuksille. Vaikka turvapaikanhakijat pyrkivät ulos välitilasta normaaliin elämään ja osaksi yhteiskuntaa, heidän turvapaikanhakija asemansa vaikeuttavat tai rajaavat oikeuksia mm. työnteon ja opiskelun osalta. (Miettinen, Jokinen & Mikkonen 2013, 177-178.)

Kotoutuminen käsitteenä tarkoittaa maahanmuuttajan yksilöllistä kehitystä, jossa päämääränä on asettua yhteiskuntaan toimivana ja osallistuvana jäsenenä. Kotoutuminen nähdään kaksisuuntaisena prosessina, jossa kotoutuvien maahanmuuttajien lisäksi toisena osapuolena olevat kantaväestön edustajat ovat kohtaamassa uutta monikulttuurista elämäntapaa. Onnistunut kotoutuminen on kantaväestön ja maahanmuuttajien keskinäistä vuorovaikutusta, jossa molemmat osapuolet kokevat olevansa tasavertaisesti mukana. (Saukkonen 2013, 87.)

Varsinaiset kotouttamistoimenpiteet ja velvoitteet peilaten lakiin kotouttamisen edistämisestä astuvat kuvaan vasta silloin, kun turvapaikanhakija on saanut oleskeluluvan ja muuttanut kuntaan saamaan kunnan tarjoamia palveluita (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010). Oleskeluluvan saatuaan maahanmuuttajat saavat oikeuden suomalaiseen sosiaaliturvaan ja palveluihin ja heille laaditaan virallinen kotoutumissuunnitelma, jossa määritellään heidän yksilöllinen kotouttamista edistävä koulutuspolku tavoitteineen. (Helsingin kaupunki 2018, viitattu 8.2.2018.)

Ryhmäkodissa tapahtuvan niin sanotun esikotouttamisvaiheen työn haasteina voidaan nähdä samanlaisia asioita kuin varsinaisessa kotouttamisessa. Haasteita voi tuoda muun muassa maahanmuuttajan oma motivaatio kotoutumiseen uudessa maassa. Esteitä motivaation syntymiseen voivat tuoda oleskeluluvan peruste, menneisyyden taakat tai nykyiset itselle vaikeat olosuhteet. Myös tilanne lähtömaassa voi viedä kaiken huomion useiden vuosien ajaksi puhumattakaan huolesta omaisista, jotka ovat yhä alkuperäisessä maassa. (Turtiainen 2013, 201.)

Maahanmuuttajalasten menestyminen uudessa maassa ja yhteiskunnassa katsotaan kotoutumisen mittariksi (Teräs & Kilpi-Jakonen 2013, 184.) Turvapaikanhakija lapset saavat tasonsa mukaista peruskouluopetusta, joko valmistavilla luokilla tai tavallisilla peruskoulun luokilla. Kunta on velvollinen järjestämään sen alueella asuville oppivelvollisuusikäisille perusopetusta sekä oppivelvollisuuden alkamista edeltävänä vuonna esiopetusta. Järjestämisvelvollisuus koskee kaikkia kunnan alueella asuvia lapsia, myös kansainvälistä suojelua hakevia (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017, viitattu 23.11.2017.)

Kotouttamistoimenpiteillä on merkitystä jo vastaanottoprosessin alussa. Kotoutumisen voidaan katsoa alkavan turvallisuuden tunteesta, jota henkilökunta luo läsnäololla, huolehtimalla arjen vakaudesta ja tasapainoisesta ja opettamalla nuorelle elämänhallinnan taitoja. Tämän lisäksi jo alusta asti kotouttamiseen kuuluu osallisuuden tukeminen. Kun nuorelle onnistutaan tarjoamaan sopivassa suhteessa apua, välittämistä, vastuuta ja rajoja, se tukee myös kotoutumista. On muistettava, että turvapaikanhakijanuoretkin ovat ihan tavallisia nuoria. (Pihlaja 2016, viitattu 10.2.2018.)

### **2.3 Psykososiaalinen tuki Oulun vastaanottokeskuksen alaikäisyksikössä**

Vuosina 2010-2012 Oulun vastaanottokeskuksen alaikäisyksikössä toteutettiin kehittämishanke, jonka pohjalta työskentelyä alaikäisyksikössä kehitettiin. Hankkeessa syntyi myös opas: Oulun vastaanottokeskuksen alaikäisyksiköiden psykososiaalisen tuen käsikirja. (Oulun vastaanottokeskus 2012, viitattu 10.2.2018.)

Alaikäisyksikössä työskentelyn taustalla on ajatus, että lapset ovat aktiivisia toimijoita ja osallisia omassa elämässään. Vuorovaikutus on keskeistä kaikessa toiminnassa. Psykososiaalinen tuki voidaan nähdä vuorovaikutteisena ja kulttuurisena identiteettien ja merkitysten työstämisenä. Toiminnassa ymmärretään lapsen tarve omalle tilalle, jossa on turvallista tutkia ja tarkastella maailmaa sekä antaa kokemuksille merkityksiä. Uusien ihmisten kanssa toimiminen auttaa lasta löytämään uusia puolia itsestään, mutta identiteettityössä tarvitaan aikuisen tukea. (Snellman, Maahanmuuttovirasto & Jyväskylän yliopisto 2012, 13. Viitattu 10.2.2018.)

Oulun vastaanottokeskuksen tavoitteena oli hankkeen toteutumisajankohtana, että organisaatiosta tulee traumainformoitu organisaatio. Kehittämishankkeen myötä alaikäisyksikön henkilökunta kokonaisuudessaan sai traumakoulutuksen, joka toteutettiin vuoden 2011 aikana. Siihen sisältyi viisi

koulutuspäivää ennakko- ja välitehtävineen, alan kirjallisuutta ja neljästä konsultaatiopäivästä alaikäisyksikössä. Kouluttajana toiminut henkilö oli psykoterapeutti ja traumaterapeutti. (Oulun vastaanottokeskus 2012, 32. Viitattu 10.2.2018.)

Traumainformoitu organisaatiomalli lähtee siitä, että kaikkien työntekijöiden on tärkeää ymmärtää, kuinka yleinen trauma on omassa asiakaskunnassa ja miten se voi vaikuttaa. Henkilökunnan tulee hallita peruskäsitteet, jotka liittyvät traumatisoitumiseen ja traumaan. On olennaista myös osata erilaisia toimintatapoja ja keinoja, joiden avulla traumaoireita voi lievittää. Tietoisuus siitä, miten oma toiminta mahdollisesti vaikuttaa traumatisoituneeseen asiakkaaseen, on myös tärkeää. Traumainformoidussa organisaatiossa ammattitaidon ylläpitäminen ja koulutuksen ajantasaisuus ovat myös olennaisia asioita. (Oulun vastaanottokeskus 2012, 31. Viitattu 10.8.2018.)

### **3 LAPSEN JA NUOREN TUKEMINEN OHJAUKSEN KEINAIN**

Mustonen ja Alanko muistuttavat, että vaikka turvapaikanhakija olisikin hyvin vahva, aiheuttaa haasteellinen elämäntilanne erityistä tuentarvetta. Varsinkin yksintulleet alaikäiset turvapaikanhakijat tarvitsevat tukea, koska perhe ensisijaisena lapsen tuen lähteenä puuttuu. (Mustonen ja Alanko 2011, 14. Viitattu 1.3.2018.) Oulun vastaanottokeskuksen alaikäisyksikössä lähtökohtana on, että lapsen elämää ja haasteita ei pidätä staattisena tilana. Ohjauksellisen tuen kautta pyritään tukemaan myönteisiä kehityspolkuja, uusien toimintatapojen opettelua ja vahvistamaan minäkäsitystä. Arjen osallisuutta tuetaan, vaikka alaikäiset turvapaikanhakijat asuvatkin arkea sääntöjen muokkaamassa laitoksessa. (Remes 2016. Viitattu 28.2.2018.)

Seuraavissa alaluvuissa tarkastellaan ohjauksen käsitteitä, jotka liittyvät nuoren kasvuun osalliseksi ja omat voimavaransa tiedostavaksi yksilöksi. Ensimmäiseksi käsitellään myönteistä tunnistamista ja sen jälkeen osallisuutta, voimaantumista ja sosiaalista vahvistamista. Myönteisellä tunnistamisella on käsitteenä yhteys voimaantumiseen ja osallisuuteen. Myönteinen tunnistaminen muuttaa ammatillisen toiminnan ja ajattelun näkökulmaa niin että keskitytään voimavaroihin riskien sijaan ja tuetaan yksilöä osana yhteisöä. Ajan saatossa tämä voi johtaa suurempaan sitoutumiseen yhteisöissä ja voimaannuttaa yksilöä. (Kallio ym. 2015, 14-15.) Myönteisen tunnistamisen keskeisenä ajatuksena on se, että arkiympäristöt käytännön toimintaperiaatteillaan vahvistavat ihmisen arvokkuuden ja osallisuuden kokemuksia (Kallio ym. 2015, 23).

#### **3.1 Myönteinen tunnistaminen**

Huolenaiheisiin puuttuminen ja ongelmien havaitseminen on merkittävä osa lasten- ja nuorten parissa tehtävää työtä. Riskeihin keskittyminen voi kuitenkin johtaa siihen, etteivät vahvuudet ja voimavarat saa tarpeeksi huomiota. (Korkiamäki 2013, 179; Kallio, Korkiamäki & Häkli 2015, 14.) Huolipuhe voi myös kaventaa normaaliutta, kun arviointiperusteiden ulkopuolelle jäävä määritellään normaalista poikkeavaksi. Myönteinen tunnistaminen ei kiellä varhaisen tuen tärkeyttä, vaan tuo näkökulmia siihen, miten tukea voisi suunnata uudestaan. Lapsia ja nuoria on mahdollista kohdata niin, että heidän erilaisuuttaan ja yksilöllisyyttään kunnioitetaan. Tämä kunnioitus ulottuu myös nuorten yhteisöllisiin siteisiin. Normaalin tavoittelun sijaan keskiöön nousee erilaisuuden arvosta-

minen, riskien tunnistamisen sijaan pyritään tunnistamaan voimavaroja. Yksilön kanssa työskente-  
lyn sijaan ollaan kiinnostuneita siitä, kuinka lapsia ja nuoria voidaan tukea heidän arkisissa yhtei-  
söissään. (Kallio ym. 2015, 14-15.)

Myönteisen tunnistamisen käytäntöjä voidaan hahmottaa neljän yleisen näkökulman kautta: ar-  
kiympäristöissä toimiminen, keskittyminen voimavaroihin, yhteisöllisyys ja ennaltaehkäisy sekä toi-  
mintakulttuuri. Arkiympäristöt ovat luontevia ympäristöjä myönteiselle tunnistamiselle ja niissä tun-  
nistamista tapahtuukin paljon. Kaikki tunnistaminen ei ole myönteistä tunnistamista. Osa arkiym-  
päristöissä tapahtuvasta tunnistamisesta on väärin tai kielteisessä valossa tunnistamista. Joskus  
tunnistamisen sijaan tapahtuu myös suoranaista tunnistamatta jättämistä. Arkiympäristöissä myön-  
teinen tunnistaminen voi olla luontevaa aktiivista ja tietoista toimintaa, ilman erillisiä hankkeita tai  
erikseen luotuja toimintaympäristöjä. (Kallio ym. 2015, 21-22.)

Voimavaroihin keskittyminen ei tarkoita, että sivuutettaisiin haasteet ja ongelmat. Myönteisen tun-  
nistamisen ajatukseen kuuluu, että lapsi ja nuori nähdään heikkouksineen ja vahvuuksineen ja  
häntä tuetaan arkiympäristönsä aktiivisena jäsenenä, mutta myönteinen tunnistaminen ohjaa pois  
vaikeuksien korostamisesta ja nuoren leimaamisesta. Kyse on myös motivaatiosta ja siitä, että  
myönteinen huomio on isompi motivaation lähde kuin kielteinen. Ei ole samantekevää, mitä ja miten  
tunnistetaan. Tunnistamisen kohteena tulisi olla lapselle ja nuorelle tärkeät asiat ja ilmiöt. (Kallio  
ym. 2015, 21-22.)

Jos yhteisö on myönteisesti tunnistava, se tarkoittaa, että kaikki yhteisön jäsenet tunnistavat toisi-  
aan myönteisesti, kukaan ei ole pelkästään myönteisen tunnistamisen kohde. Tämä ei koske aino-  
astaan sen ymmärtämistä, että myös yhteisön aikuiset voivat olla myönteisen tunnistamisen koh-  
teena nuorten taholta, vaan myös sitä, että nuoret voivat toteuttaa myönteistä tunnistamista keski-  
näisissä yhteisöissään ja aikuiset voivat kohdistaa myönteistä tunnistamista paitsi nuoriin myös  
yhteisön toisiin aikuisiin. Yhteisöllisyys myönteisen toimijuuden näkökulmana korostuu erityisesti,  
kun myönteinen tunnistaminen pyrkii tukemaan aktiivista toimijuutta ja yhteisöön kiinnittymistä.  
Tässä ajatuksessa on nähtävissä myönteisen tunnistamisen syrjäytymistä ehkäisevä ulottuvuus.  
(Kallio ym. 2015, 22.)

Kun puhutaan institutionaalisista arkiympäristöistä, myönteinen tunnistaminen voi olla periaatteena  
mukana kaikessa toiminnassa. Tässäkin olennaista on, että asiaa ajatellaan laajemmin kuin vain  
toimintaympäristön aikuisen toiminnasta, joka suuntautuu toimintaympäristön lapseen tai nuoreen.



Kuten jo ylempänä todettiin, yhteisössä kukaan ei saisi olla vain myönteisen tunnistamisen subjekti tai objekti. Tavoiteltavaa olisi, että yhteisön jäsenet voimaantuvat niin, että he kohtaavat toisiaan yhä useammin myönteisen tunnistamisen hengessä. Osa ihmisen ominaisuuksista on sellaisia, että niitä pidetään helposti arvossa vain tietyn yhteisön sisällä. Kun yhteisön toimintakulttuuri on myönteisesti tunnistava, tällaisille ominaisuuksille tarjoutuu enemmän tilaisuuksia tulla huomatuksi. (Kallio ym. 2015, 22.)

### **3.2 Osallisuus**

Nivala ja Ryyänen lähestyvät osallisuutta sosiaalipedagogisesta näkökulmasta, eli sellaisen ideaalinkin kautta, joka juontuu tasa-arvon ja demokratian ihanteista ja kaikkien osallisuuden ja osallistumisen tukemisesta. He päätyvät määrittelemään yksilön osallisuuden yhteisössä kolmen ulottuvuuden avulla. Osallisuus toteutuu, kun ihminen kuuluu johonkin yhteisöön ja on yhteisön osa sekä tuntee itse kuuluvansa yhteisöön. Lisäksi yksilö osallistuu yhteisön toimintaan. Yhteisöllä Nivala ja Ryyänen viittaavat kaiken kokosiin yhteisöihin, mutta on huomionarvoista, että ihmisen osallisuuden vahvuus suhteessa erilaisiin yhteisöihin on tyypillisesti vaihtelevaa. (Nivala & Ryyänen 2013, 26.)

Kaukko on tutkinut osallisuutta alaikäisyksikössä asuvien yksin maahan tulleiden tyttöjen parissa. Hän toteaa, että tutkimustiedon puute vaikeuttaa sen määrittelemistä, millaista merkityksellinen ja voimauttava osallisuus olisi turvapaikkaprosessin aikana. Kaukko näkee osallisuuden merkitykselliseksi kaikkien lasten ja nuorten hyvinvoinnin näkökulmasta, mutta samaan aikaan sen haasteina voivat olla elämäntilanteen epävarmuus ja tilapäisyys ja ihmisten vaihtuvuus. Kaukko puhuu osallistavasta kasvatuksesta ja määrittelee sen toiminnaksi, joka vahvistaa lasten ja nuorten suhdetta yhteiskuntaan ja ympäristöön. Tämä auttaa lasta toimimaan haluamallaan tavalla. Tavoitteena on, että lapsi tai nuori kokee, että hän on osallinen omaa elämäänsä koskevassa päätöksenteossa. (Kaukko 2014, 104. Viitattu 10.2.2018.)

Kaukko näkee vastaanottokeskuksessa vietetyn odotusajan paitsi haasteellisena elämäntilanteena niin myös mahdollisuutena kokeilla omia kykyjään yhteiskunnan tulevana jäsenenä (Kaukko 2014, 103. Viitattu 10.2.2018).

Epävarmuus tulevasta ei tarkoita sitä, että lapsuutta tai nuoruutta vastaanottokeskuksessa ei voisi käyttää rakentavasti. Päinvastoin, osallistava kasvatus voi täyttää vastaanottokeskuksessa olevaa ”välitilaa” herättäen henkiin sitä elämää, jota kaikissa nuorissa on, mutta jota ympäristö rajoittaa. (Kaukko 2014, 106. Viitattu 10.2.2018.)

Tutkimuksessaan Kaukko havaitsi, että merkityksellisenä koetussa osallisuudessa oli yksilöllistä ja päivittäistä vaihtelua. Osallisuus saattoi tarkoittaa paitsi oma-aloitteisuutta niin myös vetäytymistä. Osallisuus saattoi merkitä tyttöjen keskinäistä toimintaa tai ilmetä suhteessa asumisyksikön aikuisiin tai muihin nuoriin. Olennaista on, osallistavassa kasvatuksessa tunnistetaan nuoren omat lähtökohdat ja ollaan läsnä, jotta voidaan tukea nuorta osallisuuteen ja toimijuuteen juuri tässä hetkessä. (Kaukko 2014, 112. Viitattu 10.2.2018.)

Alhanen käyttää käsitettä osallisuustaju, jolla viitataan ihmisen kykyyn paitsi hahmottaa itsensä osaksi kokonaisuutta niin myös kyvyksi ottaa huomioon vaikutuksensa näissä kokonaisuuksissa. Alhanen huomauttaa, että tämä osallisuustaju ei ole synnynnäinen ominaisuus vaan siihen kasveetaan ja sitä tulee kehittää. Osallisuustajua voidaan herätellä ja vahvistaa dialogin avulla. Osallisuustajun kautta ihminen ymmärtää, että hän on erityisellä tavalla kytköksissä muihin ihmisiin, ihmisyhteisöjen yhteisiin asioihin ja elolliseen sekä elottomaan ympäristöön. Osallisuustajun oma-kohtaisuus muodostuu ymmärryksestä, mitkä ovat ne asiat, jotka vaikuttavat juuri minuun ja mihin minä vaikutan. (Alhanen 2016, 205-206.)

Kiilakosken (2008) mukaan osallisuuden kaltaisille yleisesti käytetyille termeille on tyypillistä, että käyttötilanne vaikuttaa siihen, mitä käsitteellä tarkoitetaan eikä käsitettä aina edes määritellä tarkasti. Epämäärisyydessä on se riski, että osallisuutta voidaan käyttää hyvin toisistaan poikkeavienkin tavoitteiden ja menettelytapojen perusteluna. Kiilakoski hahmottelee osallisuuskeskustelun nousevan yhtäältä poliittisen osallistumisen vähyydestä ja toisaalta yhteiskunnallisen syrjäytymisen yleisyydestä. Kiilakoski määrittelee osallisuudelle vastakohdat: välinpitämättömyys, osattomuus, syrjäytyminen ja vieraantuminen. (Kiilakoski 2008, 10-11.)

Välinpitämättömyys osallisuuden vastakohtana viittaa tilanteeseen, jossa ihminen ei koe halua vaikuttaa ympäristöönsä, koska vaikutusyritykset ovat oletetusti turhia eikä ihminen näe, että yhteisö tarvitsisi hänen työpanostaan. Osattomuus osallisuuden käsitteen vastakohtana viittaa siihen, että taloudellisen, kulttuurisen tai sosiaalisen pääoman puute vaikuttaa ihmisen yhteiskunnalliseen asemaan. Toisaalta osattomuus voi ilmetä myös henkilökohtaisella tasolla, kun ihminen ei saa ponnisteluilleen vastakaikua ja hän ei tule kuulluksi. (Kiilakoski 2008, 11-12.)

Syrjäytymisen osallisuuden vastakohtana voi mieltää prosessiksi, jossa ihminen irtautuu yhteiskunnan normaaleista toiminnoista ja instituutioista. Tosin osallisuuden ehtojen määrittelemisen yhteiskunnan näkökulmasta huomioimatta ihmisen omia ajatuksia ja kokemuksia korostaa yhteiskuntajärjestyksen säilyttämistä ja sosiaalistamista yhteiskunnan toivomaan muottiin. Vieraantuminen osallisuuden vastakohtana tarkoittaa tilannetta, jossa ihmisen suhteessa itseen, ympäristöön, työhön, yhteiskuntaan ja ekosysteemiin on merkittäviä puutteita. Kiilakoski viittaa tässä Israeliin (1974). Vieraantuminen vahingoittaa ihmisen tarkoituksellisuuden tunnetta ja latistaa tämän kokemusmaailmaa. (Kiilakoski 2008, 12.)

Lapsen oikeus osallisuuteen on säädetty kansainvälisesti sekä kansallisesti. Julkisen vallan käyttäjät ovat veloitettuja takaamaan lapsille osallistumisen ja mielipiteen ilmaisemisen mahdollisuudet kaikissa heitä koskevissa asioissa Yhdistyneiden kansakuntien Lapsen oikeuksien sopimuksen nojalla. Suomen perustuslaki toteaa, että lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä ja heille on annettava vaikutusmahdollisuus kehitystasonsa mukaisesti heitä itseä koskeviin asioihin. Sosiaalihuollon asiakaslaki säättää, että alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide on otettava huomioon iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla. Lastensuojelulaki korostaa lapsen oikeutta osallisuuteen kaikissa lastensuojeluprosessin vaiheissa. Vastaanottokeskuksessa lapsella on oikeus osallistua oman hoidon ja kasvatuksen suunnitteluun, arjen suunnitteluun ja käytännön kotitöihin, yhteisten pelisääntöjen luomiseen, vapaa-ajan toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen iän ja kehitystason mukaisesti. Lapsen kohtaaminen osallistavalla ja kuuntelevalla tavalla on toiminnan vaikuttavuuden ja lainmukaisuuden avain. (Järvinen, Snellman & Helenius 2014, 5.)

Kuulemisen kautta nuoret voivat tuntea olevansa osa yhteiskuntaa, mutta kuunteleminen on vain yksi osallisuuden ilmenemismuoto ja sen ei pitäisi olla vain kaavamainen tilanne, jossa se tapahtuu ainoastaan verbaalisen viestin kautta. Alaikäisten asumisyksikössä oma rauha ja siihen vetäytyminen voi olla ristiriitainen asia. Osallistamispyrkimyksistä huolimatta, oman tilan pitäisi olla itsestään selvyyys, koska nuoret ovat odotusprosessissaan välitilassa ja elävät arkeaan instituutiossa, jossa yksityisyyden määrä on pieni. Ohjaajien on pohdittava usein, missä menee raja nuoren oman tilan ja ajan kunnioittamisen ja hylkäämisen välillä. (Honkasalo 2017, 9-10.)

Yksin tulleiden turvapaikanhakijanuorten osallisuutta on tarkasteltava tiedostaen, että odottaminen vailla tietoa turvapaikkaprosessin etapeista vaikuttaa heidän elämäänsä kokonaisvaltaisesti. Työn-

tekijöiden haastattelujen mukaan asumisyksikössä lähekkäin eläminen saa aikaan sen, että odottamisen herättämä epätoivo ja turhautuminen ilmenevät "aalloittain" tarttuen helposti muihin. Yhden huoli tarttuu helposti muihin ja yhden epätoivo rikkoo innostusta kaikkien kohdalla, jolloin arkiset asiat saattavat näyttäytyä kielteisessä valossa. Ammattitaitoiselta ohjaajalta vaaditaan kykyä elää lähellä nuorta tukea antaen, mutta samalla vaaditaan taitoa etäännyttää itsensä tilanteista niin, että nuorten kokemukset eivät "pääse ihon alle". (Honkasalo 2017, 9-10.)

### **3.3 Voimaantuminen**

Kivijärvi, Nieminen ja Toivikko (2015) käsittelevät niitä haasteita ja esteitä, joita maahanmuuttajataustaiset nuoret kokevat yhteiskunnassa toimiessaan. Havainnot pohjautuvat Suomen Pakolaisavun Kurvi-hankkeeseen. Hankkeessa on tuettu sellaisia maahan muuttaneita nuoria, jotka ovat koulutuksen ja työelämän reunoilla. (Kivijärvi, Nieminen & Toivikko 2015, 13). Voimaannuttamista kuvataan haastavimmaksi tuen muodoksi sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta, koska voimaannuttaminen vaatii syvällistä ymmärrystä asiakkaan tunteista, kokemuksista ja psyykkisestä hyvinvoinnista. Samaan aikaan työntekijä joutuu pohtimaan omaa ammatillisuuttaan ja ammatillisuuden rajoja ja myöntämään toisinaan sen, että asiakkaan tuen tarve on sellainen, että tukea tarvittaisiin enemmän kuin sitä pystytään antamaan. Tämä voi johtaa riittämättömyyden tunteisiin ja tuntua raskaalta. (Nieminen 2015, 93.)

Kurvi-hankkeessa on huomattu, että yksinkertaisimmillaan voimaannuttaminen on asiakkaan kokemusta siitä, että ohjaajaan voi luottaa ja tukeutua. Tämä toimii vastavoimana tunteelle siitä, että täytyisi pärjätä yksin. Nuori ei myöskään välttämättä hahmota omia vahvuuksiaan, haasteitaan ja voimavarojaan. Omien vahvuuksien tunnistamista heikentävät paitsi aiemmat kokemukset niin myös nykyinen ympäristö, kielitaito ja asenteet. Ohjaaja voi vaikuttaa siihen, että nuori uskaltaa asettaa itselleen riittävän korkeita tavoitteita, jotta hän saisi kokemuksia sellaisesta pystyvyydestä, jota ei ole uskonut itsessään olevan. Toisaalta, epäonnistumisen tunteita voivat aiheuttaa myös puutteellinen omien voimavarojen rajojen tunnistaminen ja haasteet sen tunnistamisessa, millaisia ponnisteluja tavoitteen saavuttaminen vaatii. Ohjaajan tehtävä on auttaa asiakasta pohtimaan omaa toimintaansa, ei tehdä suunnitelmia ja päätöksiä asiakkaan puolesta. (Nieminen 2015, 93-96.)

Tutkimuksessaan vastaanottokeskuksen alaikäisyksikössä asuvien tyttöjen osallisuudesta Kaukko havaitsi, että luottamus ympärillä siihen, että ympärillä olevat aikuiset tarjoavat turvaa, on erityisen voimaannuttava kokemus. Tutkimukseen osallistuneet tytöt olivat saattaneet joutua ottamaan kohtuuttoman suuren vastuun itsestään suhteessa ikään ja kehitystasoon. Ohjaajien toimintaa Kaukko kuvailee yhtäältä riittävän suojan tarjoamisena ja toimivan arjen mahdollistamisena ja toisaalta vastuun antamisena suhteessa lapsen kykyjen ja valmiuksien kasvamiseen. Ohjaajat ymmärsivät, heidän roolinsa oli olla nuoren elämän lähimpiä aikuisia. (Kaukko 2014, 111. Viitattu 10.2.2018.)

### **3.4 Sosiaalinen vahvistaminen**

Arkipuhe sosiaalisesta vahvistamisesta tarkoittaa monenlaista ehkäisevää työtä, joka voi olla varhaista puuttumista, interventioita riskirajoilla, elämän nivelvaiheiden tunnistamista, korjaavia toimia, moniammatillista työtä ja eri palvelujen tuottajien asiakaslähtöistä verkostoitumista ihmisten ja ryhmien kanssa. Tavoittila on sosiaalinen vahvistuminen, joka on subjektiivisena kokemuksena voimaannuttava ja parempaan elämäntilanteeseen johtavaa. Sosiaalisen vahvistamisen käsite on korvannut syrjäytymisen ehkäisyn käsitteen, joka on syrjäytymispuheen tapaan käsitteellisesti leimaavaa. Nuoren elämäntilannetta ja tilannetta parannetaan asteittain sosiaalisen vahvistamisen prosessi kautta. Prosessi on yhdessä nuoren kanssa ja nuoren luvalla tekemistä ja tavoitteena on nuoren saattaminen ja saaminen yhteisölliseen toimintaan ja aktiiviseksi kansalaiseksi. (Mustonen 2011,13-18)

Vastaanottokeskus ympäristössä asukkailla voi olla taakkanaan vaikeita menneisyyden traumoja taikka elämäntilanteita, jotka vaikuttavat edelleen heidän päivittäiseen elämäänsä, sekä sen kautta myös sopeutumiseen ja omaan motivaatioon. Sosiaalinen tuki ja huomio ympäristöltä on tärkeää resilienssille ja järkyttävistä tapahtumista toipumiselle. Osallistamisen ensimmäisiä askelia ovat vahvistuksen ja arvostuksen saaminen. Traumatisoituneiden ihmisten kertomaa on usein kyseenalaistettu, johtuen tarinan kerronnan epäyhtenäisyydestä ja tunteellisesta sekavuudesta. Totuuden kyseenalaistaminen on kuitenkin yksilölle aina merkittävä riskitekijä. (Hedrenius & Johansson 2016, 181-182.)

Ihminen voi hyvin kuuluessaan turvalliseen yhteisöön, joka rakentuu luottamukselle. Tutkimukset ovat osoittaneet sosiaalisen tuen merkityksen sekä fyysiseen terveyteen, että mielenterveyteen. On myös osoitettu, että kuormittavien elämäntilanteiden yhteydessä saadulla sosiaalisella tuella on

psykkistä ja fyysistä sairastumista ehkäisevä vaikutus. Kriisissä olevien ihmisten kohtaaminen voi olla vaikeaa, koska vaikeiden kokemusten jälkeinen aika saattaa tuntua vaikealta ja epävakalta ja myös vaikeasti tulkittavalta ihmisen omastakin mielestä. Sosiaalinen tuki on olennaista kriiseistä toipumiseen, koska järkyttävistä tapahtumista toipuminen tapahtuu aina yhdessä toisten ihmisten kanssa. (Hedrenius & Johansson 2016, 181-182.)

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tiedonhankinnan menetelmänä oli teemahaastattelu pienryhmissä, jotka olivat kooltaan kahden tai kolmen hengen ryhmiä, mikä mahdollisti haastattelussa keskustelevan otteen. Tutkimuksen kohteena olivat Oulun vastaanottokeskuksen alaikäisyksikön ohjaustyötä tekevät työntekijät. Heidän osallistumisensa tutkimukseen oli vapaaehtoista ja haastattelut tapahtuivat työajalla. Tutkimusaineisto nauhoitettiin ja litteroitiin sanasta sanaan. Nauhoitetun aineiston käsittelyssä ja säilyttämisessä noudatettiin huolellisuutta ja haastateltavien anonymiteetista huolehdittiin siten, että haastateltavien nimiä ei kysytty tai kirjattu mihinkään koko prosessin aikana.

Tutkimusaineisto analysoitiin teemoittelemalla. Opinnäytetyössä olimme kiinnostuneita siitä, millaisia kokemuksia Oulun vastaanottokeskuksen alaikäisyksikön ohjaajilla on työstään ja millaista tukea he toivoisivat työnsä. Aineistosta saatuja tuloksia voidaan käyttää myöhemmin vastaanottokeskuksessa tehtävän ohjaustyön kehittämiseen alaikäisyksikössä. Opinnäytetyötämme ohjaa kehittämispyrkimysten lisäksi oma ammatillinen kiinnostuksemme nuorten parissa tehtävää ohjaustyötä ja monikulttuurista ohjaustyötä kohtaan.

### 4.1 Tutkimuksen tarkoitus tavoitteet ja tutkimustehtävät

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli kuvailla, millaisia kokemuksia vastaanottokeskuksen alaikäisyksikön ohjaajilla on ohjaustyöstään. Kokemuksissa keskityimme ohjaajien ja ohjattavien väliseen vuorovaikutukseen, ohjattavien elämän ja arjen tukemiseen, mahdollisiin haasteisiin ja siihen, miten ohjaaja kuvailee ohjaustyönsä sisältöä ja milloin hän kokee onnistuvansa siinä. Tavoitteenamme oli saada alaikäisyksikön käytännön ohjaustyöstä mahdollisimman kattava ymmärrys, jonka kautta voimme nostaa esiin käytännön työssä esiin tulleita ilmiöitä ja vuorovaikutustilanteita. Tätä tietoa voidaan käyttää vastaanottokeskuksessa tehtävän ohjaustyön kehittämiseen.

Tutkimuskysymyksemme ovat:

- 1) Millaisia kokemuksia Oulun vastaanottokeskuksen alaikäisyksikön ohjaajina työskentelevillä työntekijöillä on ohjaustyöstään?

- 2) Millaista tukea Oulun vastaanottokeskuksen alaikäisyksikön ohjaajina työskentelevät työntekijät toivoisivat ohjaustyölleen?

#### **4.2 Tutkimuksen metodologiset lähtökohdat**

Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoitus on kuvata, ymmärtää ja antaa mielekkäitä tulkintoja ilmiölle. Laadullisella tutkimuksella ilmiötä käsitellään syvyysuunnassa ja havaintoyksiköstä pyritään saamaan mahdollisimman paljon irti. Tutkimuksessa olimme kiinnostuneita merkityksistä ja siitä, kuinka ihmiset kokevat ja näkevät reaali maailman. Suora kontakti tutkijan ja tutkittavan välillä synnytyy, kun tutkija menee ilmiön pariin haastattelemaan. (ks. Kananen 2014, 16-22.)

Tutkimuskohteenamme olivat ihmisten kokemukset omasta työstään. Kortesalmen ja Kiviniemen (2014) mukaan kokemustutkimuksen keinoin voi tuottaa tietoa, joka käsitteellistää työelämän kehittämisen kannalta keskeisten toimijoiden kokemuksia. Kokemustutkimuksella on tarjota työelämälähtöinen näkökulma sosiaali- ja terveysalan työn kehittämiseen. (Kortesalmi & Kiviniemi 2014, 224-225.)

Laadullisessa tutkimuksessa ymmärretään se, että tutkija ja tutkijan käyttämät menetelmät vaikuttavat tutkimustuloksiin. Tutkija antaa merkityksiä tutkittavalla ilmiölle oman ymmärryksensä ja tietojensa varassa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 25.) Laadullista tutkimusta leimaa kahteen suuntaan osoittava kysymys ymmärtämisen mahdollisuuksista. Miten tutkija voi ymmärtää haastateltavansa, ja miten lukija voi ymmärtää tutkijan tuottaman raportin? (Tuomi & Sarajärvi 2018, 76.)

Perttula toteaa, että tutkija ei voi olettaa toisten, tutkittavien elävästä kokemuksesta mitään. Todellisuus merkityksellistyy, kun se sisältyy elämäntilanteeseen ja kun ihminen asettuu suhteeseen todellisuuden kanssa. Elävä sidos arkeen on kokemuksen edellytys. Ennakoivan ymmärtämisen sijaan tutkijan tehtävä on tutustua tutkittavien elämäntilanteisiin. Tutkija selvittää ja rajaa aiheen, mistä on kiinnostunut, sen jälkeen kiinnostuu kokemuksen tajunnallisesta puolesta. Toisen kokemusta tutkittaessa hankaluutena on, että tutkijalle näyttäytyy tutkittavien, toisten elävä kokemus ja heidän oma kuvauksensa siitä. Kokemuksen voi kuvata monin sanoin, joten ymmärtämisen perustana oleva aihe saa monia muotoja. Kuvatun kokemuksen tallennustapa on tärkeä. Jos haastattelut tallennetaan sekä ääneksi että kuvaksi, on aineisto kovin erilainen kuin esimerkiksi kirjoitettu kokemus. (Perttula 2009, 119- 143.)



### 4.3 Tutkimusmenetelmä

Aineistonhankintamenetelmänä opinnäytetyössämme käytimme teemahaastattelua (LIITE 2.), jotta alaikäisyksikössä työskentelevien ohjaajien näkökulmat pääsevät parhaiten esille. Haastattelumenetelmänä puolistrukturoidulle haastattelulle on ominaista, että jokin näkökohta on päätetty, mutta ei kuitenkaan kaikkia ja teemahaastattelussa haastattelu kohdentuu tiettyihin aihepiireihin. Ominaista teemahaastattelulle on myös, että haastateltavat ovat kokeneet tietynlaisia tilanteita; haastattelu suunnataan tutkittavien henkilöiden subjektiivisiin kokemuksiin. Teemahaastattelulla voidaan tutkia yksilön ajatuksia, tunteita, kokemuksia ja sanaton kokemustietoa. Teemahaastattelussa korostuu haastateltavien oma elämysmaailma ja se tuo tutkittavien äänen kuuluviin. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47-48.) Kyseessä on keskustelu, joka tapahtuu tutkijan aloitteesta, mutta perinteisestä kysymys-vastaus haastattelutilanteesta on siirrytty enemmän keskustelemaan haastattelutilanteeseen. (Eskola & Vastamäki 2010, 26.)

Tutkimuksemme tiedonhankintamenetelmänä oli teemahaastattelu pienryhmissä, jotka koostuivat Oulun vastaanottokeskuksessa ohjaustyötä tekevistä työntekijöistä. Koska haastattelu oli ryhmämuotoinen, pidimme suotavana, että haastattelun aikana haastateltavat keskustelivat keskenään haastattelun teemoista. Ryhmäkesustelun hyötyinä voidaan nähdä, että keskustelu ei jää haastattelijan ja haastateltavan väliseksi kysymys-vastaus-tilanteeksi, vaan haastateltava jää tilanteessa usein kysymyksineen sivuun ja haastateltavan ryhmän jäsenet alkavat kysellä asioita toisiltaan pohtien ryhmänsä ominaista suhtautumistapaa ja ehkä jopa kiistellä tulkinnoista. Tässä tapauksessa tutkijalla on mahdollisuus eritellä asioita, jotka eivät välttämättä yksilöhaastattelussa ole mahdollisia: termejä, käsitteitä, hahmotustapoja ja argumentaatiostruktuureja, joiden puitteissa ryhmä toimii ja ajattelee kulttuurisena ryhmänä. (Alasuutari 2011, 152.)

Teemahaastattelumme teemat ovat Tärkeimmät tehtävät ohjaustyössä ja onnistumisen tunteet, Vuorovaikutus ohjaustyössä ja ohjattavien tunteminen, Ohjauksellinen tuki arjessa ja elämässä, Haasteelliset tilanteet ohjaustyössä sekä Oman työn kehittäminen. Teemat alkoivat hahmottua alaikäisyksikön vastaavan ohjaajan kanssa käydyissä keskusteluissa. Teemat tarkentuivat opinnäytetyön tietoperustaa tehdessä. Myönteiseen tunnistamiseen perehtyminen ohjasi meitä kysymään vuorovaikutuksesta ja siitä, miten hyvin ohjaajat kokevat tuntevansa ohjattavansa. Tutustumista voidaan pitää myönteisen tunnistamisen lähtökohtana, koska se kunnioittaa jokaisen lapsen yksilöllisyyttä eikä tee oletuksia samankaltaisuudesta esimerkiksi iän perusteella siitä, millainen ihmisen tulisi olla. (Stenvall, Korkiamäki & Kallio 2015, 40.)

Kysyimme, millaisia taitoja ohjaajat haluavat opettaa ohjattaville. Tämän kysymyksen innoittajana toimi tietoperustaa luodessa syntynyt ajatus siitä, että osallisuutta voidaan opettaa. Tämä tarkoittaa sekä Alhasen (2016, 205-206) ajattelun mukaisen osallisuustajun vahvistamista ohjattavissa, että sellaisen sosiaalisen, taloudellisen ja kulttuurisen pääoman kerryttämistä, josta (Kiilakoski 2008, 11-12) puhuu. Kysymyksellä hahmotettiin, millaisia valmiuksia ohjaajat kokevat tärkeiksi opettaa nuorille. Emme halunneet ennalta määritellä, ovatko taidot ja valmiudet osallisuuden kannalta olennaisia vai eivät, sillä se olisi saattanut jättää vastauksista paljonkin asioita pois.

Tärkeimmistä tehtävistä ohjaajana ja onnistumisen kokemuksista kysyimme, koska olimme kiinnostuneita, millaisella orientaatiolla ja millaisin tausta-ajatuksin ohjaajat tekevät työtään. Onko nähtävissä esimerkiksi nuoren voimaantumiseen tai sosiaaliseen vahvistamiseen tähtäävää työn orientaatiota tai mielletäänkö työ erityisesti monikulttuuriseksi ohjaustyöksi? Haasteellisista tilanteista kysyimme, koska tietoperustan laatiminen tutustutti meidät mahdollisiin toimintaympäristöön liittyviin haasteisiin. Nuorella saattaa olla takanaan vaikeita ja traumaattisia kokemuksia, joiden vuoksi hänen on vaikea kotoutua uuteen maahan (Turtiainen 2013, 201).

Haastattelussa käytettävien teema-alueiden tulisi olla suhteellisen väljiä, jotta tutkittavan ilmiön todellinen monipuolisuus paljastuisi. Haastattelussa ei käytetä yksityiskohtaista kysymysluetteloa, vaan laaditaan teema-aiheluettelo. Teema-alueiden pohjaa käyttäen, haastattelua voidaan jatkaa ja syventää niin pitkälle kuin tutkimusintressit edellyttävät. Teemahaastattelussa tutkittavan lisäksi myös tutkittava toimii aihealueiden tarkentajana. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 66-67.) Teemarunko voi sisältää kolmentasoisia teemoja. Ylimmän tason teemat ovat laajoja ja lähinnä aihepiirejä, joista aiotaan keskustella. Toisella tasolla on teemaa tarkentavia apukysymyksiä, joilla varsinaista teemaa voi pilkkoa helpommin vastattaviksi, pienemmiksi kysymyksiksi. Kolmannelle tasolle voidaan sijoittaa yksityiskohtaiset pienet kysymykset, jotka voidaan ottaa käyttöön silloin, kun aiemmat kysymykset eivät ole tuottaneet vastauksia. (Eskola & Vastamäki 2010, 38.)

#### **4.4 Tutkimuksen osallistujat ja aineiston keruu**

Haastateltavia oli yhteensä 9 henkilöä, jotka jakaantuivat työvuorojen määräämissä puitteissa 2-3 henkilön ryhmiin. Kaikki haastateltavat toimivat ohjaajan ammattinimikkeellä alaikäisyksikön ryhmäkotij- ja tukiasumisyksikössä. Kaksi yksikössä työskentelevää ohjaajaa ei halunnut osallistua

haastatteluun ja haastattelujen ulkopuolelle jätettiin kaksi yksikössä öisin työskentelevää ohjaajaa, koska heidän työaikansa ei mahdollistanut ryhmähaastattelujen toteutumista. Tutkimukseen osallistuvia ohjaajia oli informoitu sähköpostitse etukäteen tutkimuksen tarkoituksesta ja mikä yhteys tutkimuksella on heidän tekemäänsä työhön. Yhteyshenkilönä toimi alaikäisyksikön vastaava ohjaaja, joka koordinoi henkilöstöresursseihin sopivat haastatteluajat.

Haastatteluihin osallistuminen oli vapaaehtoista, mutta saatekirjeessä korostettiin tutkimukseen osallistumiseen motivoivia tekijöitä. Motivoivia tekijöitä haastatteluun suostumiseen ovat mahdollisuus tuoda esiin oma mielipiteensä sekä tunne siitä, että haastattelu on kanava päättäjien ja työntekijöiden välillä. Myös halu saada ajatuksensa myös muiden tietoon tai empaattinen toive omien kokemusten hyödyntämisestä muiden työssä voivat olla motivoivia tekijöitä. (ks. Eskola & Vastamäki 2010, 27-28.)

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtämään toimintaa tai antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta ilmiölle. Laadullisessa tutkimuksessa on siis tärkeää, että henkilöillä, joilta tietoa kerätään, on mahdollisimman paljon kokemusta ja tietoa tutkittavasta asiasta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98.) Alaikäisyksikön asiakasrajapinnassa ohjaajina työskentelevien ammattilaisten haastattelu on tarkoitukseen sopivaa.

Alaikäisyksikön ohjaajia haastateltiin heidän omalla työpaikallaan Oulun vastaanottokeskuksen tukiasumisyksikössä. Alustavissa keskusteluissa vastaavan ohjaajan kanssa päätettiin, että haastattelut toteutetaan pienryhmissä työvuoroissa olevien ohjaajien kanssa. Haastattelun onnistumisen ja organisoinnin kannalta tuttu haastattelupaikka oli etu. Tila oli haastateltaville tuttu, eikä aiheuttanut tilanteessa ylimääräistä epävarmuutta. (ks. Eskola & Vastamäki 2010, 30.)

Haastattelutilanteet pyrimme tekemään mahdollisimman epävirallisiksi, jotta keskustelussa mahdollistuisi vapaa puhe ja omien kokemusten ja tuntemusten kertominen. Haastattelut toteutuivat ohjaajien ehdoilla. Tutkijoina olimme valmiita joustamaan sovitusta haastatteluajoista työtilanteen sitä vaatiessa. Kokonaisuudessaan haastattelut onnistuivat hyvin ja häiriötekijöitä ei ollut. Korostimme sitä, että haastattelutilanteessa saa olla oma itsensä. Osa haastateltavista puhui enemmän ja osa vähemmän. Haastattelutilanteissa haastateltavat uskalsivat käyttää myös huumoria ja erityisesti nauraa itselleen, mikä kertoi mielestämme siitä, että haastattelutilanne koettiin turvalliseksi. Toisaalta, tilanteen mukaan lausunnot saattoivat olla hyvinkin jäməköitä ja vakavia, jos aihe oli sen mukainen.

Teemahaastattelut tallennettiin ja nauhoitukseen saatiin kaikkien osallistujien lupa haastatteluhetkellä (ks. Mäkinen 2006, 94). Haastateltaville kerrottiin, miksi haastattelut halutaan nauhoittaa ja miten niitä tullaan käyttämään, säilyttämään ja hävittämään (ks. Oliver 2004, 45). Haastattelujen nauhoittaminen säilyttää keskustelusta olennaiset seikat, kuten haastateltavan sanatarkan puheen ja äänenkäytön ja myös mahdollisen tunnelatauksen. Haastattelutilanteesta pyritään tekemään mahdollisimman luonteva ja vapaa keskustelu myös sallitaan. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 92.)

#### **4.5 Aineiston analyysi**

Tallensimme teemahaastattelut nauhurille, joten niihin oli myöhemmin mahdollista palata, eikä mikään haastatteluissa sanottua jäänyt muistinvaraiseksi. Nauhoitettua aineistoa neljästä haastattelukerrasta kertyi yhteensä 149 minuuttia ja yksittäiset haastattelut olivat kestoiltaan 25-48 minuuttia. Analyysin helpottamiseksi kirjasimme puhtaaksikirjoittamisen vaiheessa sanatarkasti kaiken, mitä haastattelussa oli kysytty ja sanottu. Neljän ryhmähaastattelun jälkeen litteroitua tekstiä tuli yhteensä 45 sivua.

Haastattelun puhtaaksi kirjoittamisen eli litteroinnin tarkkuutta ohjaa se, miten aineistoa on tarkoitus litteroinnin jälkeen analysoida. Useimmiten riittävä tarkkuus on purkaa haastattelut tekstiksi sellaiseen ilman että esimerkiksi painoituksia tai taukoja merkitsee. (Eskola & Vastamäki 2015, 42.) Tuloksissa olemme riisuneet ohjaajien sitaateista pois toistoja ja ymmärrettävyyttä hankaloittavaa murteellisuutta sen kuitenkin muuttamatta ohjaajan vastauksen sisältöä. Teemahaastattelu tiedonhankinnan menetelmänä tuo sen edun, että aineistoa on litteroinnin jälkeen mahdollista järjestää niin, että jokaisen teeman alle tulee jokaisen haastateltavan vastaukset kyseiseen teemaan (Eskola & Vastamäki 2015, 43).

Tämä onkin ensimmäinen tapa, jolla jäsensimme litteroimamme haastatteluaineiston: kirjasimme jokaisen haastateltavan vastaukset jokaiseen teemaan. Valitsimme tutkimusanalyysin menetelmäksi teemoittelun. Päädyimme teemoitteluun, koska se on analyysitapana joustava: osa teemoista saattaa nousta teemahaastattelun rungosta, mutta myös uusien teemojen mahdollisuus hyväksytään. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 173.) Analyysivaiheessa huomasimme, että saamamme tutkimusaineisto sopi hyvin alkuperäisten teemojen alle. Samankaltaiset kokemukset toistuivat tee-

moittelun mukaisten aiheiden alla. Muut keskusteluissa nousseet asiat olivat yksittäisiä kokemuksia, joita ei niiden yksilöllisen tai jopa henkilökohtaisen luonteen vuoksi nähty tarpeelliseksi ottaa huomioon tuloksissa.

Teemoittelu tarkoittaa, että analyysivaiheessa olemme kiinnostuneita aineiston sellaisista piirteistä, jotka toistuvat useamman haastateltavan lausunnoissa. Ei ole odotettavaa, että useampi haastateltava käyttäisi täysin samoja ilmaisumuotoja ja sanavalintoja. Tutkijana meidän tehtävämme on tulkita, onko sisältö sellainen, että nämä aineiston osat kuuluvat saman teeman alle. Aineistossa oli kohtia, joissa toistuvuus oli hyvin selkeää, esimerkiksi työn kehittämistä koskevassa teemassa sanat koulutus ja työnohjaus toistuivat usein. Koulutukselle annettavat merkitykset sen sijaan olivat monisanaisempia. Tuloksena oli, että koulutus on tärkeä osa työn kehittämistä.

#### **4.6 Tutkimuksen eettisyys**

Ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen eettisen perustan muodostavat ihmisoikeudet. Tutkijan täytyy selvittää osallistujille tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja mahdolliset riskit. Tutkittavien suojaan kuuluu myös se, että heillä on oikeus kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen ja keskeyttää osallistumisansa milloin tahansa. Osallistujan tulee myös tietää, mistä tutkimuksessa on kyse. Tutkimuksen yhteydessä saatuja tietoja ei luovuteta ulkopuolisille, eikä niitä käytetä muuhun kuin luvattuun tarkoitukseen. Kaikki tutkimukseen osallistuvat jäävät nimettömiksi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 155-156.)

Tiedostimme koko tiedonhankintaprosessin ajan, että omasta työstä puhuminen ja sen eri tasojen avaaminen on hyvin henkilökohtaista ja asioita voi olla vaikeaa sanoittaa ja puhua niistä avoimesti. Korostimme tutkimuksemme aikana vapaaehtoisuutta osallistua haastatteluun ja kerroimme tarkasti tutkimuksen tarkoituksen ja toteuttamistavan etukäteen yksikössä työskenteleville ohjaajille. Kaksi ohjaajista ei halunnut osallistua haastatteluun. Haastatteluiden alussa kerroimme osallistujille, että käsittelemme aineistoa luottamuksellisesti ja haastatteluun on mahdollista palata jälkeensä. Vastaajille annettiin mahdollisuus kommentoida tai täsmentää vastauksiaan ennen opinnäytetyön julkaisua. Opinnäytetyön raportti tuloksineen lähetettiin teemahaastattelun osallistujille sähköpostitse. Emme kuitenkaan saaneet heiltä korjausehdotuksia tai kommentteja opinnäytetyöstämme.

Noudatimme tutkimustyössämme eettisesti vastuullisia ja oikeita toimintatapoja. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan mukaisesti hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu, että Ihmistieteiden tutkimuksessa tutkijat ottavat huomioon kolme eettisten periaatteiden osa-aluetta: tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen, vahingoittamisen välttämisen ja yksityisyyden ja tietosuojan. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja asiaa arvioitaessa huomiota on kiinnitettävä myös tutkimuksen luonteeseen: miten henkilökohtaisiin asioihin tutkimuksessa mennään. Ennen tutkimuksen aloittamista informoimme haastatteluun osallistujia saatekirjeellä tutkimuksen tarkoituksesta ja tiedonhankintamenetelmästä sekä, mitä se heidän kohdallaan käytännössä tarkoittaa. Tutkittaville kuvataan tutkimuksen aihe ja tutkimuksen aikajänne. Tutkittaville selvitetään kerättävän aineiston käyttötarkoitus ja jatkokäyttö. Tiedottamisen yhteydessä tutkittaville annetaan tiedoksi myös tutkijoiden yhteystiedot, jotka ovat löydettävissä myös saatekirjeestä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2018, viitattu 23.2.2018.)

Kohtelimme tutkittavia arvostaen ja huomioimme tutkittavia kunnioittavan kirjoittamistavan tutkimusteksteissä. Arvostus näkyi teemahaastatteluiden toteuttamisessa siitä lähtien, että saavuimme hyvissä ajoin haastattelupaikalle ja olimme varanneet haastatteluille runsaasti aikaa, mikä mahdollisti haastattelutilanteiden jouston haastateltavien työaikataulujen mukaan. Tutkittavia kunnioittava kirjoitustapa näkyy siinä, että tyylimme kirjoittaa on neutraali ja turhia arvotuksia välttävä. Tutkittavat määrittelevät käsiteltävien aiheiden arkaluonteisuuden ja heidän yksityisyytensä rajat koskien heidän tekemäänsä työtä ja työtapaa.

Tutkimuksen ollessa vuorovaikutuksellista haastattelua suhtauduimme tutkittaviin kohteliaasti ja heidän ihmisarvoaan kunnioittaen. Otimme huomioon, että tutkimuskysymykset ja –aiheet voivat herättää erilaisia reaktioita riippuen vastaajasta; ihmiset kokevat asiat eri tavoin. Pidimme kiinni vapaaehtoisuuden periaatteesta vuorovaikutustilanteissa; tutkittavan kiusaantuneisuus, vaivaantuneisuus, väsymys taikka ilmaisu pelosta voivat olla tutkijoille peruste olla jatkamatta tutkimusta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2018, viitattu 23.2.2018.) Haastattelutilanteet olivat kauttaaltaan rentoja, mikä näkyi huumorin käytössä. Annoimme haastateltaville tilaa miettiä vastauksiaan rauhassa. Vaikka olisimmekin tutkijoina olleet eri mieltä jostakin asiasta, emme antaneet tämän vaikuttaa siihen, miten suhtauduimme vastauksiin tai vastaajaan. Kaikki vastaukset olivat meille yhtä arvokkaita ja kaikkien osallistujien panos yhtä tärkeä.

#### 4.7 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkija on tutkimisaselman luoja ja tulkitsija, mutta puhuttaessa tutkimuksen luotettavuudesta on syytä huomioida puolueettomuus tutkimusta tehdessä. Tutkijan olisi pyrittävä ymmärtämään ja kuulemaan haastateltavia itsenään. Tutkijan oma kehys; ikä, uskonto, poliittinen asenne, kansalaisuus, virka-asema tai muut seikat ei pitäisi vaikuttaa siihen, miten hän kuulee ja havainnoi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 160.) Opinnäytetyön tekijöinä otimme huomioon sen, että meille oli kertynyt jo esiymmärrystä siitä, millaisia kokemuksia haastateltavillamme mahdollisesti on omasta työstään. Olimme avoimia sille, että esiymmärryksemme voi muuttua opinnäytetyön prosessin aikana.

Tuomi & Sarajärvi listaavat tutkimusraportin kohdat, joiden tulisi olla luotettavuuden näkökulmasta paitsi johdonmukaisena kokonaisuutena, mutta myös suhteessa toisiinsa. Tutkimuksen kohteen ja tarkoituksen määrittäminen vastaa kysymykseen, mitä ollaan tutkimassa ja miksi. Opinnäytetyömme tutkimuskysymys oli kaksiosainen ja selkeästi rajattu. Olimme kiinnostuneita niistä kokemuksista, joita Oulun vastaanottokeskuksen alaikäisyksikön ohjaustyötä tekeville työntekijöillä oli työstään. Lisäksi olimme kiinnostuneita siitä, millaista tukea haastateltavat toivoisivat työhönsä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 163-165.)

Tutkittavien anonymiteetistä huolehtiminen on tutkijoiden vastuulla. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 163-165.) Noudatimme huolellisuutta tutkimusaineiston, eli nauhoitteiden ja litteroidun materiaalin käsittelyssä ja säilyttämisessä, sekä tuhoamisessa käytön jälkeen. Kerroimme haastattelujen alussa haastateltaville, että käsittelemme aineistoa anonymisti ja luottamuksellisesti. Kaikilla haastateltavilla oli opinnäytetyöprosessin alusta alkaen yhteystietomme ja heille annettiin tätä kautta mahdollisuus kommentoida ja täsmentää näkemyksiään myös haastattelujen jälkeen.

Tutkimusaineistojen keruun, käsittelyn ja tulosten julkaisemisen kannalta tärkein yksityisyyden suojan osa-alue on tietosuoja. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2018, viitattu 23.2.2018.) Toteutimme tutkimuksemme täysin anonymisti. Emme kirjanneet tutkittavien nimiä haastatteluaineistoon tai emme kysyneet nimitietoja teemahaastattelun aikana. Haastattelujen aikana esiintyviä nimiä emme maininneet litteroinnin tai aineiston analyysin yhteydessä. Kiinnitimme myös huomiota siihen, että haastattelussa ilmi tulleet esimerkitapaukset tai tilanteissa olleet henkilöt eivät ole tunnistettavissa. Haastattelunauhoitteet tuhottiin opinnäytetyön valmistuttua.

Opinnäytetyön tekijöinä arvioimme, että haastattelutuloksia voidaan pitää luotettavina perustuen siihen, että ohjaajien haastattelut olivat lähtökohdaltaan täysin vapaaehtoisia ja anonyymiteetistä haastateltavien kohdalla pidettiin kiinni prosessin jokaisessa vaiheessa. Vaikka haastateltavat eivät voineet itse valita mihin ja keiden kanssa ryhmähaastattelutilanne pidetään, vastauksia saatiin laidasta laitaan ja keskustelu oli poikkeuksetta runsasta ja vivahteikasta.

Tässä opinnäytetyössämme olemme keskittyneet teemahaastatteluanalyysin mukaisesti haastatteluissa usein toistuviin näkemyksiin, mutta johtopäätöksissä on otettu esiin myös yksittäisiä tai harvemmin toistuvia ohjaajien näkemyksiä. Mielestämme tutkimuskysymyksiin saatiin kokoavia vastauksia ja niitä voidaan esittää luotettavasti edustaen alaikäisyksikön ohjaajien mielipiteitä ja kokemuksia omasta työskentelystään. Tutkimustuloksissa olemme käyttäneet runsaasti ohjaajien litteroituja sitaatteja, joka analyysin ohella tuo syvyyttä ja luotettavuutta aiheeseen.



## 5 TULOKSET

Haimme vastauksia tutkimuskysymyksiimme teemoittelemalla haastatteluun perustuvia ohjaajien litteroituja vastauksia. Teemahaastattelumme runko alakysymyksineen (Liite 2) keskittyivät erillisinä kokonaisuuksina ohjaajan perustehtävään, ohjattavien ja ohjaajien vuorovaikutuksen laatuun sekä palautteen antoon, konkreettiseen ohjattavien tukemiseen ja sen keinoihin, ohjaustyön haasteellisuuteen ja oman ohjaajan työn kehittämiseen eri tasojen kautta; työnantaja, työyhteisö ja yhteiskunta. Teemahaastattelun kokonaisuudet antoivat meille kokonaisvaltaisen käsityksen ja kuvan ohjaajien kokemuksista työstään ja kokemusten kautta esiin tulleista työhön liittyvistä tuen tarpeista. Tulostemme teemat ovat Tärkeimmät tehtävät ohjaustyössä ja onnistumisen tunteet, Vuorovaikutus ohjaustyössä ja ohjattavien tunteminen, Ohjauksellinen tuki arjessa ja elämässä, Haasteelliset tilanteet ohjaustyössä sekä Oman työn kehittäminen.

Tuloksissa päädyimme käyttämään alkuperäisen teemahaastattelun rungon mukaisia teemoja, koska aineisto asettui niiden alle hyvin. Johtopäätöksissä tuomme esiin myös joitakin sellaisia ilmiöitä, jotka eivät toistuneet aineistossa, mutta jotka olivat kuitenkin mielenkiintoisia tutkimuksen kannalta. Tuloksia havainnollistamaan käytimme lainauksia litteroidusta aineistosta. Lainauksista on siistitty jonkin verran puhekielisyyttä kuten murteellisuutta ja toistoa. Lisäksi lainauksista on voitu tarvittaessa rajata sellaisia seikkoja, jotka saattaisivat johtaa puhujan tai jonkun muun henkilön tunnistamiseen.

### 5.1 Tärkeimmät tehtävät ohjaustyössä ja työssä onnistumisen tunteet

Kysyttäessä ohjaajien tärkeimpiä tehtäviä työssään jokaisen haastatteluryhmän kohdalla toistuivat hoito- ja kasvatustehtävän ohella läsnäolon ja saatavilla olemisen tärkeys. Aidosti läsnä oleminen ja ohjaajan jatkuva saatavuus koettiin olevan yhteydessä voimakkaasti alaikäisyksikön osastolla asiakkaiden kokemaan turvallisuuden tunteeseen. Tärkeimmistä tehtävistä keskusteltaessa nousivat esiin arjen perustyö, jonka kautta saadaan luotua rutiineja ja joka mahdollistaa ja luo pohjan muiden asioiden oppimiselle ja omaksumiselle. Ohjaajan työtä ja tehtävää verrattiin myös vanhemmuuteen ja toimintaa vanhempana toimimiselle. Perustehtävät konkreetian tasolla lähtevät ohjaajan näkökulmasta siitä, että perustarpeet tulevat hoidetuksi ensin autetusti, sen jälkeen enemmän itsenäisesti.

”Toimia pitkälti vanhemman korvikkeena lapsille ja nuorille. Niillä ei ole täällä äitiä eikä isää. Me huolehditaan niistä asioista, joista normaalisti kotona ne vanhemmat huolehtisi.”

”Me ollaan kuitenkin ne ainoat aikuiset, kenen kanssa nuoret sitä normaalia arkea elää ja meillähän on kasvatustavastuu.”

”Se, että perustarpeet tulee hoidettua; on puhdasta ja ehjää päällä. Opetetaan tekemään arjessa asioita, ohjataan siivouksessa ja huolehditaan siitä, että tullaan ajoissa kotiin. Katsotaan, että on kypärät päässä, kun lähdetään luistelemaan ja kuskataan harrastuksiin tarvittaessa.”

Tärkeimpinä tehtävinä nähtiin myös tarkoituksenmukaisen suhteen rakentaminen yksikön lapsiin ja nuoriin. Hyvien suhteiden rakentaminen nähtiin paitsi perustehtävänä, myös jopa tulevaisuuteen suuntaavana ennakoivana ja ehkäisevänä toimena vaikeissa ja haasteellisissa tilanteissa.

”Yritetään olla mahdollisimman paljon nuorten kanssa ja pitää sellaiset suhteet, että ne kestävät myös kriisiaikoja.”

Haastateltavilta ohjaajilta kysyttiin, milloin he kokevat olevansa onnistuneita työssään. Onnistumisen tunteita tulee siitä, kun jo talosta lähtenyt nuori tulee käymään ja haluaa muistella talossa kokemiaan aikoja. Nuoren vielä asuessa vastaanottokeskuksessa onnistumisen tunteita työssä tulee siitä, kun nuoreen syntyy kontakti ja nuori haluaa kertoa omia asioitaan. Myös haastavien tilanteiden hoitaminen hyvin synnyttää onnistumisen tunteita.

”Kyllähän niitä onnistumisen tunteita tulee harva se päivä. Ei välttis joka päivä, mutta se on ehkä se suurin palakinto kun tulee käymään nuori, joka on lähtenyt...saattaa olla parikin vuotta, kun se muistaa ja se kertoo niitä juttuja mitä se on meidän kans käynyt ja. Ja kuinka loppujen lopuksi näkkee kuinka se on loppujen lopuksi ollut ihan hyvä aika hänen elämässä.”

## 5.2 Vuorovaikutus ohjaustyössä ja ohjattavien tunteminen

Kun haastateltavilta kysyttiin siitä, millaista vuorovaikutus vastaanottokeskuksen nuorten kanssa on, korostui vastauksissa nuoren ehdoilla toimiminen. Vuorovaikutuksen ajatellaan riippuvan nuoresta niin, että osa nuorista on hyvin avoimia ja osa päästää helpommin lähelle ja osa ei kerro itsestään juuri mitään. Aluksi varsinkin eleiden merkitys korostuu vuorovaikutuksessa, jos yhteistä kieltä ei ole, ja tulkkia joudutaan käyttämään asioiden hoitamiseen. Vuorovaikutusta kuvailtiin myös kodinomaiseksi.

”Ja se mikä on hyvin tärkeää tiedostaa, että kun täällä tehdään töitä ihmisten lainausmerkeissä kodissa, pitää olla juuri se kuka sä oot. Pitää olla oma itsensä niin pitkälle, kun se ammatillisesti on mahdollista. Koska se on varsinkin näitten tulokaiden kanssa, ei oo kieltä ja meillä on eri kulttuuritausta, uskontotausta, niin he lukee meitä. Meidän oheisviestintää. Ja se antaa turvaa sillon kun me ollaan sitä mitä me ollaan.”

Palautetta pyritään antamaan positiivisen kautta, vaikka negatiivisistakin asioista sanotaan tarvittaessa. Positiivinen palaute ei ole aina sanallista, vaan esimerkiksi hymyllä tai käden läpsäisyllä voidaan antaa positiivista palautetta. Positiivista palautetta ohjaajat kertoivat antavansa siitä, jos nuori hoitaa siivouksen, kouluun liittyvistä onnistumisista, pienistä asioista ja oma-aloitteisuudesta, esimerkiksi jos nuori tulee oma-aloitteisesti auttamaan. Sitä, että asiat sujuvat ei pidetä itsestäänselvyytenä, vaan se pyritään huomaamaan ja siitä kehutaan.

## 5.3 Ohjauksellinen tuki arjessa ja elämässä

Ohjaajien kokemusten mukaan arjessa ja elämässä tukeminen alkaa hyvän vuorokausirytmien ja rutiinien hallinnasta ja opettamisesta ”kädestä pitäen”. Kannustetaan omatoimisuuteen, mutta hallitusti ohjaten perusasioista monimutkaisempiin ja työstöä vaativimpiin asioihin.

”Kannustetaan omatoimisuuteen, mutta ei tapeta kykyä selviytyä huolehtimalla liikaa, vaan sanotaan että mee tuonne ja tee näin. ”

" Myös se, että he oppivat käsittelemään omia tunteita, ilman, että se aiheuttaa ongelmia heidän omassa elämässään, että he kestäisivät pettymyksiä."

Ohjaajat tiedostavat nuorten yksilölliset lähtötasot ja säätelevät omaa ohjaustyötään sen mukaan, kuinka vastaanottavainen nuori on ja minkälainen on hänen kykynsä omaksua ja vastaanottaa uusia asioita.

"Vähän riippuu, miten vastaanotin on auki; joku ei ota välttämättä minkäänäköistä tukea vastaan, joillekin voi olla ihan pienetkin jutut ensiarvoisen tärkeitä."

"Jokaisen nuoren kohdalla se tuen tarve voi olla ihan minkälaista vaan."

Toisaalta ohjaustyötä turvapaikanhakijoiden parissa verrattiin omien lasten ja nuorten parissa tapahtuvaan kasvatustyöhön. Arkisessa ohjaustyössä ei nähty erityispiirteitä vain ja ainoastaan sen takia, että ohjaustyön kohteena ovat turvapaikanhakijanuoret. Erityinen piirre; oleminen alaikäisenä turvapaikanhakijana vastaanottokeskuksessa on tavallinen asia, joka ei sinänsä korostu perustyon arjessa. Nuorille halutaan antaa oma tila ja aika ja läsnäololla heille viestitään, että ohjaajat ovat aina saatavilla ja heitä varten, kun tarpeen hetki tulee. Nuorten itsemääräämisoikeutta arjessa ja arkielämässä kunnioitetaan niin pitkälle kuin mahdollista, mutta samalla korostetaan, että on olemassa yhteisesti sovitut säännöt, jotka ovat molemminpuolisesti hyväksytty ja joita kaikki noudattavat tasapainoisen, turvallisen ja rutiineille rakentuneen arjen muotoutumiseksi.

" Olet siellä läsnä ja saatavilla, elät ja teet sen mukaan, mitä ne nuoren tarpeet ovat."

"Hyvä vuorokausirytmä ja rutiinit, siitä se lähtee, että rytmi on oikea."

" Jotenkin ei sovi persoonaankaan, että menisin tunne koputtelemaan, että mä tulen nyt sua auttamaan ja, että mitä sä teet, missä asioissa sä haluat apua? Tuntuu jotenkin oudolta; tekisinkö sillä tavalla kotona? - no en. En mä sille teinille mene koputtelemaan ovelle ja ryntää sen huoneeseen istumaan, että mitä mä sun kans nyt tekisin, sehän heittää mua mukilla."

"Tietenkin silloin, jos näkee, että jokin asia on huonosti. Ei silloinkaan välttämättä mennä tarjoamaan itseä, vaan haetaan se kontakti, että mä olisin nyt tässä, sulla on mahdollisuus ottaa kontaktia."

Ohjaajat kokivat, että heidän työnsä kautta nuorille voi opettaa taitoja, jotka tekevät elämään pohjatyön ja auttavat heitä tulevaisuudessa kokonaisvaltaisesti eteenpäin. Elämäntaitojen opettamisessa korostuivat yhteneväisesti miltei kaikissa haastatteluissa perusasiat kuten vuorokausirytmien tärkeys ja siitä kiinnipitäminen, koulun ja opiskelun tärkeys, yhteisten sääntöjen kunnioitus, siivous, omat harrastukset, oma talous ja budjetointi velkaantumatta.

"Asioita on valtava määrä. Nämähän ovat osa niin kuin pellostä tullut. Ei minkäänäköistä älyä, mihin on tultu ja miten asioita tehdään, miten siivotaan ja mihin aikaan. Suomessa sovitaan aika milloin ollaan valmiita ja milloin lähdetään. Ihan perusasioita."

"Hampaitten pesu, lakanoitten vaihtaminen. Jos lähtötaso on se, niin kovasti on työtä siitä eteenpäin."

"Siivous on yksi, sitten ruuanlaitto. Ryhmäkodilla sitä pikkuhiljaa aletaan opettaa."

Keskusteluista kävi myös ilmi, että perusasioiden ohella kulttuuritietämys ja niiden vivahteiden huomioon ottaminen sosiaalisissa suhteissa Suomessa on tärkeä opeteltava taito nuorille. Suomalaisesta kulttuurista pyritään kertomaan nuorten omien kokemusten kautta ja alaikäisyksikössä eletään normaalia suomalaista vuosikelloa juhlineen ja sesonkiin kuuluvine tapahtumineen. Haastatteluissa toistui usein sukupuolierot ja naisten ja miesten väliset suhteet sekä tasa-arvo suhteissa, työelämässä ja elämässä yleensä. Keskusteluissa korostui myös se, että kulttuuritietämyksen ja kaminen myös vastavuoroisesti nuorelta ohjaajalle on yleistä.

"Keskustelut suomalaisesta kulttuurista ja vuosikalenterista. Minkälaisia suomalaiset ovat ja mitä he tekevät. Miten täällä juhliitaan ja mitä muuta me käydään täällä läpi."

"Yleensäkin se miten puhutaan, miten kaupungissa kannattaa suomalaisille jutella ja miten jutellaan tytöille, jos ollaan vähän ihastuneita."

"Se miten pukeutumista tulkitaan. Nainen ei ole maksullinen, vaikka pukeutuukin kevyesti, tätä piti vuosia sitten selittää."

"Jos sosiaalisista taidoista puhutaan, niin kyllähän meidän asiakkaille pitää ensimmäisenä hirveän paljon korostaa, että minkälaisessa roolissa Suomessa nainen on. Ensimmäinen asia on se, että nainen on ihan tasa-arvoinen sen miehen kanssa."

"...Sellaiset tietyt yhteiskunnalliset asiat, kun kulttuurissa on niin suuri muutos siinä omassa ympäristössä, niin me tehdään täällä se mahdollisimman hyvä pohjatyö sille kotoutumiselle ja sille esikotoutumiselle. Aloitetaan siis kunnolla se esikotoutuminen. Ja se, että meillä on oikeasti täällä tasa-arvoinen maa. Sitä sellaista, että ei tule sitä segregoitumista."

"Kiittäminen ja pyytäminen. Kaikki ei tapahdu käskyttämällä, että käyttäkää konditionaali-muotoa, kun haluatte jotakin. Aika moni sen oppii melko nopeasti; "Avaisitko minulle oven", ei ole enää, että "Aukase mulle ovi". Kuulostaa hirveän tökeröltä. Toisaalta sitten taas kulttuurin näkee siinä, että vanhempia ihmisiä kohtaan ollaan hirveän kunnioittavia, ainakin suurin osa."

Ohjaajat haluavat kannustaa nuoria itsenäiseen omatoimiseen elämään. Konkreettisia oman elämän rakennuspalikoita, joiden kautta ohjaajat kannustavat nuoria sen tekemään ovat perus arjen taitojen lisäksi oman harrasteen löytäminen ja ystävyys-suhteiden solmiminen. Nuoria kannustetaan laajentamaan elinpiiriään yksikön seinien ulkopuolelle ja integroitumaan mielellään kantaväestön pariin.

"Koulu ja kouluttautuminen ja suomen kielen oppiminen ovat erittäin tärkeitä."

"Jossain määrin haluan kannustaa ulos tästä talosta, jalkautua tuonne kaupungille ja sillä tavalla omatoimisesti kotoutua. Ei ohjata Valkeaan, vaan jonnekin muualle, pois täältä kuitenkin. Koulu, harrastukset, ystävät."

"Me haluttaisiin, että nuorella olisi harrastus ja, että se olisi talon ulkopuolella ja, että se ei olisi turvapaikanhakijoiden kanssa. Tavallaan näkisi edes jotakin tuolla kaupunkiväestön kanssa. Että olisi edes se harrastus, jossa ei olisi pelkästään tämän porukan kanssa. Siihenhän me paljon ohjataan ja pyritään."

## 5.4 Haasteelliset tilanteet ohjaustyössä

Ohjaajat kokivat haasteellisempien tilanteiden ohjaustyössä olevan tilanteita, joissa nuori vetäytyy kuoreensa ja vuorovaikutusta ei saada syntymään taikka se on vaikeaa. Toisaalta kunnioitetaan nuoren oikeutta kertoa itsestään ja elämästään juuri sen verran, kun hän haluaa ja tuntee tarpeelliseksi, mutta asioiden työstäminen ohjauksen keinoin on hankalaa, mikäli minkäänlaista yhteyttä nuoreen ei saavuteta. Ohjaajat kokevat ammatillista riittämättömyyttä tilanteissa, joissa selkeästi huomataan, että nuorella on hätä, mutta hän ei halua sitä sanoittaa taikka tuoda esille. Vaikeneminen estää ohjauksellisen avun ja tuen antamisen.

Tukemisen aste ja määrä herättivät myös keskustelua. Miten tukea nuorta riittävästi, jos ei saa vuorovaikutusta syntymään ja nuoresta ei saa irti mitään. Miten olla tukematta nuorta avuttomaksi tai olla toisaalta tietoinen nuoren riittävistä tuen tarpeista, kun ei pääse sisälle nuoren ajatuksiin muutoin kuin intuition taikka ulkoisten havaintojen perusteella. Toisaalta myös käytöshäiriöt ja niistä johtuvat konfliktit nähtiin haasteena, mutta sitäkin haasteellisempaa tilanteena koettiin itsestuhonin käyttäytyminen. Tilanteiden hoitoa ohjaajien mielestä hankaloittaa tulkin käyttö, joka estää suoran puheen ilman välikäsiä.

"Ne on haasteellisimpia, jos nuori ei lähde ollenkaan vuorovaikutukseen, ja siitä ei saa minkäänlaista otetta. On hirveän vaikea lähteä tekemään töitä, kun se pitäisi tehdä sen nuoren kanssa. Et sinä voi sille nuorelle mitään."

"Haasteellisinta on jos tulkista huolimatta ei nuoreen saada yhteyttä, vaikka nuorella selkeästi olisi tarvetta tietoon tai muutokseen käyttäytymisessä tai jossain. Toinen haaste on asiakkaat, joilla on käyttäytymisen kanssa ongelmia ja joita ei saada ymmärtämään meidän keinoilla, että asiat ei toimi näin. Ei ole rajoittamiskoikeuksia, puheen kautta joudutaan tekemään kaikki. Tätä kautta on jouduttu pikiin, raskaisiin asiakastilanteisiin, jotka lähtee syömään energiaa."

"Kyllä se on itselle haasteellisin kohta, jos nuori on täysin vetäjäntynyt, eikä ota mitään vastaan. Se on hankala tilanne. Konfliktien kanssa kyllä pärjätään ja riehujien kanssa. On se tietenkin sekin tympeä tilanne."

"Sitten on ihan selkeitä itsemurhayrityksiä tai sitten semmoista jatkuvaa itsetuhoista käyttäytymistä. Se on haasteellista, kun on kuitenkin tietyt resurssit meilläkin ja sitten vielä se kielimuuri. Kun pitäisi oikeasti pystyä puhumaan niistä hankalista asioista. Otetaanpa siihen sitten tulkki, kun lapsella on viillellyt kädet ja keskustellaan asiasta. Ei se ole yhtään luonteva tilanne, ne on niin haastavia tilanteita."

"Sitten, kun alkaa olla ihan selkeää itsetuhoisuutta, eikä enää mitään ranteiden rappaamista. Silloin, kun oikeasti lähdetään tekemään itselle jotain tai pyritään vahingoittamaan muita. Niihin pitää suhtautua vakavasti."

Ohjaajat luottavat haasteellisissa tilanteissa yhteistyön sujuvuuteen ja yhteen hitsautuneeseen tiimiin. Ohjaajat kokevat, että tuntevat toisensa ja toistensa vahvuudet ja näiden asioiden kautta on syntynyt vahva luottamus osaamiseen ja ohjaajien keskinäiseen tukeen työssä ja kokemissaan haasteellisissa tilanteissa. Puheen ja yhteisen keskustelun merkitystä korostetaan. Asioista ja huolenheräämisestä keskustellaan ajoissa ja havainnot jaetaan päivittäin ohjaajien kesken. Ennaltaehkäisykeinoin luetaan haasteellisissa tilanteissa myös taustatuen saatavuus ja tilajärjestelyt. Ohjaajan aktiivinen arjessa läsnäolo, nuoren reagoitiherkkyden tunnistaminen ja luottamuksen riittävä rakentuminen nähdään myös olevan myös ennaltaehkäisevä tekijä haasteellisissa tilanteissa.



## 5.5 Oman työn kehittäminen

Ohjaajat kokivat, että ovat pystyneet vaikuttamaan omaan työhönsä riittävästi. Työyhteisön keskusteleva kulttuuri ja siihen varatut ajat ja palaverit tarjoavat kommunikaation mahdollisuuksia. Lähimmälle esimiehelle on helppoa ehdottaa toteutettavia työhön liittyviä asioita. Arjen perustyötä tekevien ohjaajien ehdotuksiin suhtaudutaan positiivisesti. Yhdessä haastattelussa sivuttiin myös ohjaajan työn arvostusta, joka joissain tapauksissa jää huomioimatta, koska organisaation ylin taso ei välttämättä tiedosta ohjaajan työn kaikkia puolia, minkälaista työ on ja mitä se pitää sisällään. Ohjaajat kokivat, että he toimivat oman työnsä kehittäjinä jatkuvasti; käytänteitä arvioidaan ja punnitaan työn arjessa ja muutosta kaipaavista kohdista keskustellaan tiimipalavereissa ja tukikeskusteluissa. Peruseriaate ohjaajilla on tehdä tasalaatuista toiminnaltaan tasavertaista työtä, jossa myös oma persoona saa näkyä.

"Mulla menee työvuorot omasta mielestä hyvin ja hyvä palkka. Voin vaikuttaa omaan työnkuvaan ja oon pystynyt vaikuttamaan kaikissa asioissa, missä oon itte halunnut."

"...Ja lähiesimies, en minä siltäkään enempää, kaikki asiat mitkä on pitänyt mennä johonkin suuntaan, niin ne on kyllä aina toteutunut."

"Toki ei voi ikinä poistaa sitä, että me ollaan eri ihmisiä ja jokainen tekee tämän työn väkisin omalla persoonallaan, että ei kuitenkaan poikkea niistä säännöistä, jotka on niin kuin kiveen kirjoitettu oikeastaan."

Keskusteluissa toivottiin työnohjausta ja koulutusta, joka tukisi omaa osaamista ja joista työhön saisi uusia ideoita ja katsontakantoja. Tiimipalavereiden, kehittämispäivien, ja virkistytymispäivien koettiin vahvistavan työyhteisöä ja työn joustavuuden tunnetta. Toisaalta huomioitiin, että resursienpuute on syönyt ajoittain työnohjauksen mahdollisuuksia, samoin kuin pätevien työnohjaajien saatavuus.

"...On ollut aikoja, jolloin sitä työnohjausta olisi todella tarvinnut."

"Kun vaan pidettäis kiinni, mitä pitääkin olla. Että meillä on tiimipalaverit ja meillä on kehittämispäivät ja ne muutamat virkistytymispäivät, jos nämä vaikka pysyisivät. Joskus on jotain epävirallisia saunailtoja. Kyllä ne kaikki vahvistaa sitä työyhteisöä. "

Ohjaajat kokevat työssään voimakkaasti yhteiskunnan yleisen ilmapiirin ja asenteet turvapaikanhakijoita ja pakolaisliikehdintää kohtaan. Haastatteluiden yleisissä keskusteluissa palattiin usein pakolaiskriisin alkuvuosiin ja tilanteisiin, jossa ohjaajat kokivat, että tukea olisi tarvinnut enemmän sekä työnantajalta, että ympäröivältä yhteiskunnalta. Työ koettiin tällöin raskaaksi, paitsi jatkuvan ylikuormitustilan vuoksi, mutta myös yhteiskunnan voimakkaan vihapuheen ja negatiivisesti värityneen asenneilmapiirin vuoksi.

"..Kyllähän yhteiskunta on mennyt minusta paljon eteenpäin, kun tätä työntekoa ajatellaan. 2015, niin et kenellekkään voinut sanoa, että missä olet töissä, koska sait seuraavat kolme tuntia puhua sitten siitä, missä olet töissä."

"Mä olen niin vastaan sitä sananvapauden rajoittamista. Kyllä kaikkien mielipiteet pitää ihmisten pystyä ilmaisemaan, mutta mikä on se fineline siinä. Mikä on rikollista puhetta ja mikä sananvapautta, niin se on vähän hankala määrittää."

"..mutta ehkä kuitenkin enemmän kuin meille, niin sen toivoisi nuorille, koska ne hän joutuu tuonne yhteiskuntaan menemään; joutuu hakemaan koulupaikat, ne joutuu hakemaan töitä, se on kyllä aikamoinen tie, jos tämä ilmapiiri ei sillai muutu.."

Ohjaajat eivät pysty oman kokemuksensa mukaan vaikuttamaan tai muuttamaan suurempia linjauksia, jotka pakottavat samankaltaisuuteen oman konkreettisen arkityön ulkopuolella. Kokemus tästä huolimatta on, että toimintatavat yksiköstä toiseen eriytyvät ja luovat omat toimintatapansa, jotka upotetaan olemassa oleviin annettuihin raameihin. Tärkeänä pidetään reflektiota paitsi oman yksikön eri osastojen puolien kanssa, mutta myös ajatusten ja tiedon vaihtoa ja sen mahdollistamista eri yksiköiden välillä.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Johtopäätöksenä tuloksista voidaan sanoa, että ohjaajien riittävä resurssointi työvuoroihin on merkittävä ohjaustoiminnan sujuvuuden ja laadun turvaaja. Ohjaajat kokevat, että he tarjoavat alaikäisyksikön turvapaikanhakijanuorille turvallisen, läsnäolevan ja arjessa kanssakulkevan aikuisen mallin. Ohjaajat kokivat, että heidän hyvä saavutettavuutensa korreloi suoraan arjen sujuvuuteen ja mahdollisten kriisien ennaltaehkäisyyn. Myös tiimityön sujuvuus nähdään suurena vahvuutena ohjaustyössä, joten riittävä määrä ohjaajia mahdollistaa myös asioiden hoitamisen yhteistyössä. Aikuisten ohjaajien läsnäolon arjessa voidaan ajatella edistävän nuoren kotoutumista (Pihlaja 2016, viitattu 20.5.2018).

Alaikäisten turvapaikanhakijoiden ohjaustyö kaikessa vaativuudessaan ja ennustamattomuudessaan on myös palkitsevaa. Työssä onnistumisen elämykset syntyvät siitä, kun on jättänyt omalla persoonalla tehtävällä ohjaus- ja tukityöllä muistijäljen nuoreen ja konkreettisesti se palautuu ohjaajalle tilanteissa, joissa talosta jo pois muuttanut nuori tulee kertomaan elämästään ja kuinka alkuvaiheessa ohjaajien kanssa vietetty aika on merkinnyt paljon hänelle.

Viitteitä myönteisen tunnistamisen kulttuurista on nähtävissä. Ohjaajat pyrkivät tutustumaan nuoriin yksilöinä, ottavat huomioon heidän lähtötasonsa ja haasteensa ja antavat palautetta positiivisen kautta. Nuoret tunnistetaan ympäristöönsä ja omaan elämäänsä myönteisesti vaikuttavina merkittävinä toimijoina, joilla on oma roolinsa talon viihtyisyyden ylläpitämisessä ja oman elämänsä hallinnassa. Myönteiseen tunnistamiseen kuuluva monisuuntaisuus tapahtuu osin viiveellä, ohjaajat kehuvat nuoria ja muita ohjaajia, mutta nuorilta palaute tulee usein vasta alaikäisyksiköstä poismuuttamisen jälkeen. (Ks. Kallio, Korkiamäki & Häkli 2015, 21-22.)

Ohjaajien ohjattaville annettava tuki on nuoren tarpeisiin perustuvaa tuen antamista alkaen arjen perustoiminnoista, kuten vuorokausirytmistä ja rutiinista. Ohjattaville annetaan aikaa ja perusasioiden sujuessa laajennetaan itsenäistä oppimista ja rohkaistaan omien kykyjen käyttöön. Ohjaajien haastatteluissa korostuivat eniten arjen perusasioiden opettaminen sekä kulttuurinen kotoutuminen, joka viittaa siihen, että ohjaajat kannustavat nuoria jalkautumaan kantasuomalaisten pariin sekä harrastuksiin, joissa he tapaavat muitakin kuin turvapaikanhakijoita. Tässä on nähtävissä sekä nuorten osallisuuden että voimaantumisen edistämistä. Elämänhallinnan taitojen, kulttuurisen kotoutumisen ja harrastusten voidaan ajatella lisäävän sosiaalista ja kulttuurista pääomaa, joka vahvistaa

nuoren asemaa yhteiskunnassa. Osallistuminen harrastustoimintaan kiinnittää nuoren yhteiskunnan normaalina pitämään toimintaan, mikä myös lisää osallisuutta. (Ks. Kiilakoski 2018, 10-12.)

Ohjaajat pitävät tärkeänä kertoa nuorille suomalaisesta kulttuurista, tavoista ja käyttäytymissäännöistä, jotta nuoren on helpompi löytää oma paikkansa oman ja vieraan kulttuurin sekamelskasta ja antaa oma identiteettinsä muovautua uusien vaikutteiden mukaisesti. Vaikka ohjaajat suhtautuvat nuoriin enemmänkin ikäluokkansa kuin kulttuurinsa edustajana, heillä on kuitenkin ymmärrystä siitä, millaisia kulttuurisia eroja ohjaustyössä saattaa tulla vastaan esimerkiksi tavoissa ajatella ja toimia, arvostuksissa, tulkinnoissa ja kommunikaatiossa (Ks. Abu-Hanna 2012, 80.)

Haasteelliset tilanteet liittyvät ohjattavien totaaliseen passivisuuteen, välinpitämättömyyteen ja omaan kuoreen vetäytymiseen. Ohjaajat kokevat, että nykyisin käytettävissä olevat keinot eivät ole riittäviä siihen, että omaan itseensä vetäytyvään nuoreen saadaan muodostettua edes jonkinlainen ammatillinen suhde. Haasteellinen käyttäytyminen koettiin jossain määrin ongelmallisena, koska ohjaajien ainoa keino puuttua siihen on puhe. Ohjaajat pitivät raskaimpana ja haasteellisempänä tilanteena myös sen, jos nuorella on jatkuvaa vakavaa itsetuhoista käyttäytymistä. Nuorten historian ja haastavan elämäntilanteen voidaan ajatella näkyvä näissä haasteissa, huoli voi olla suuri sekä lähtömaahan jääneistä läheisistä että omasta tulevaisuudesta, oleskeluluvan epävarmuudesta ja vaikeista menneisyyden kokemuksista johtuen. Tämä voi heikentää motivaatiota kotoutua uuteen ympäristöön. (Turtiainen 2013, 201.)

Ohjaajat haluavat kehittää työtään ja sen tekemistä korostaen tasavertaista päätöksentekoa, yhteistä konsensusta ja sovittuja toimintaperiaatteita. Tuen tarve omalle työlle ilmeni haastatteluissa mahdollisuutena ammatillisesti kehittävään koulutukseen, yhteistapaamisiin sekä työnohjaukseen. Ohjaajat toivoivat omalle työlleen arvostusta organisaation ylemmältä tasolta ja keskustelussa arvostuksen puutteen syyksi nimettiin se, että ohjaajien konkreettisesta arkityöstä tai vaativuudesta ei ole kokonaisvaltaista kuvaa.

Yhteiskunnallinen ilmapiirin muutos on vaikuttanut ohjaajien työhön paljon ja yhteiskunnalta kokonaisuudessaan toivottiin rauhaa tehdä omaa työtä. Sananvapaus on hieno asia, mutta kun sen sisältö on ihmisarvoa alentavaa, epätasa-arvoista ja uhkaavaa, se alkaa hipoa rikollisuuden rajoja. Keskusteluissa sivuttiin myös sitä, että oman työn tekemisestä ja suunnittelusta voisi tulla jouhevampaa ja esikotouttamisesta tehokkaampaa, jos työssä olisi edes jonkinlainen ennakoitavampi ote. Ohjaajat eivät ikinä tiedä kuinka pitkään saapuva nuori asuu yksikössä. Se haastaa ohjaajat

suunnittelemaan ja ajattelemaan työnsä sisältöä aina uudelleen. Yksikön ohjaaja kiteyttää asian ja sen seuraukset näin:

"..kun rakennetaan suhteita näihin nuoriin, niin meidän pitää rakentaa kontakti siihen asiakkaaseen minimiperiaatteen mukaan. Sitoutetaan häntä mahdollisimman vähän meihin, koska lyhyellä aikavälillä on helppo ajatella, että me tehdään nuorelle palvelus, kun me otetaan hänet lähelle ja rakennetaan voimakkaat tunnesiteet ja sitä kautta hän pääsee täällä lähelle aikuista ja keskustelemaan. Pitkässä aikajänteessä, kun asiaa tarkastellaan nuoren kautta, se ei ole asiakkaan etu. Koskaan ei tiedä kauan hän asuu meillä. Asiakkaan etu on, kun hän pääsee pois meiltä on katkaista napanuora mahdollisimman kivuttomasti ja lähteä rakentamaan elämää turvapaikkaprosessin ulkopuolella."

Millaisia kokemuksia ohjaajilla siis on ohjaustyöstään? Kaikkien tärkeimmäksi kokemukseksi nousee läsnäolon tärkeys. Läsnäolon voidaan ajatella kietoutuvan koko toiminnan ympärille. Kuinka tutustua ohjattaviin ja oppia tuntemaan heidän ja haasteensa ja vahvuutensa, jos ei ole läsnä? Kuinka opettaa taitoja ja toimia esimerkkinä, jos ei ole läsnä? Läsnäolo liitettiin siihen, että nuorella on aina uudestaan ja uudestaan mahdollisuus ottaa kontakti aikuiseen silloin, kun se nuorelle itselleen parhaiten sopii ja siihen on valmis.

Läsnäolon voisi ajatella olevan helppoa, mutta se on merkittävä osa ammatillista toimintaa ja arvokas taito. Samaan aikaan, kun ammattilainen on läsnä, hän havainnoi ja arvioi tilanteita ja on valmis reagoimaan yllättäviinkin tapahtumiin. Tämä valmius ei synny itsestään, vaan tarvitaan tukea omassa ammatissa. Koulutukset ja työnohjaus nimettiin haastatteluissa merkittävimmiksi tuen keinoiksi. Läsnäoloa helpottaa varmasti se, että tietää voivansa haasteiden edessä luottaa omaan tiimiinsä.

Tiimityön merkitystä ja toimivuutta arvioitiin positiivisesti. Työhön oltiin tyytyväisiä, mikä on tärkeä viesti työn kehittämisen kannalta. Miten toimia, että jatkossakin yksikössä työskentely koettaisiin antoisaksi? Koulutuksista ja työnohjauksista kiinni pitämisen lisäksi merkittävää on kuulla herkillä korvalla työntekijöiden kokemuksia ja olla niistä ajan tasalla. Tämän opinnäytetyö osoitti meille, että työntekijöillä on paljon osaamista sekä taitoa ja halua sanallistaa kokemuksiaan.

## 7 POHDINTA

Valitsimme opinnäytetyömme aiheeksi ohjaustoiminnan vastaanottokeskuksen alaikäisyksikössä, koska aihe koskettaa meitä ammatillisesti ja alaikäiset turvapaikanhakijat ovat ohjaajan työn kannalta kiinnostava nuorisotyön erityisryhmä. Vuonna 2015 alkanut pakolaiskriisi on jo nyt taittunut, mutta edelleen hoidetaan Suomeen runsaslukuisena ulottuneen pakolaisliikeddinnän jälkiseuramuksia. Kriisi pakotti toimimaan nopeasti ja keksimään nopeita ratkaisuja, uusia malleja ja työtapoja. Seurauksena myös yhteiskunta on muuttunut niin lainsäädännöllisesti kuin myös asenteellisesti ja ihmisten puheissa.

Tavoitteena opinnäytetyössämme oli tutkia ohjaajien kokemuksia työstään sekä mahdollisia tuen ja kehittämisen tarpeita työssä. Tutkimuksemme antaa näköalan ohjaajien tekemään työhön, jota tarkastellaan tietopohjassamme käsiteltyjen käsitteiden valossa. Tutkimustamme voidaan käyttää jatkossa työn kehittämisen jatkona ja pohjana.

Opinnäytetyömme tulokset vastaavat kysymyksiin ohjaajien näkökannalta, mikä antaa ensiarvoisen hyvän lähtökohdan työn kehittämiseen. Työn kehittämisen lähtökohtana tulee olla tarve ja oikea ruohonjuuritason kenttätieto perustyytä tekeviltä ohjaajilta. Työn kehittämisen tarkoitus ei ole ylhäältä alas annettuna saatava toimintatapa, vaan sen tulee perustua oikeaan ja ajantasaiseen tietoon. Sen, jonka on tiedetty toimivan vastaanottotyössä kymmenen vuotta sitten ei välttämättä toimi muuttuvan yhteiskunnan, lainsäädännön ja asiakasvirtojen muuttuessa nykyhetkenä.

Ohjaajien haastatteluissa kuullaan sosionomin ammatillisten kompetenssien perustavanlaatuisia elementtejä: voimavara- ja ratkaisukeskeisten työtapojen käyttö ohjaustyössä on vakiintunut toimintatapa alaikäisyksikössä (ks. Oulun ammattikorkeakoulu 2017, viitattu 11.2.2018). Ohjaajat kokevat, että ammatillinen kasvu koulutusten, kurssien ja reflektion avulla on tarpeellista oman asiakastyön laadun ja työn kehittämisen kannalta. Asiakkaisiin suhtaudutaan kokonaisvaltaisesti omina yksilöinä, etsien heidän omia voimavaroja, rakentaen ja vahvistaen niitä voimaannuttavan ohjaustyön kautta. Asiakasta kannustetaan omatoimisuuteen ja toimimaan mahdollisimman täysvaltaisesti oman elämänsä ja tulevaisuutensa hyväksi. Osallisuutta ja omaa päätäntävaltaa asioissa tuetaan siinä määrin, kuin se on asiakkaan tilanteen ja hänen prosessinsa osalta mahdollista. Alaikäisen turvapaikanhakijan asema määrittää ja rajoittaa hänen asemaansa toimijana huomattavasti.

Ohjaajat tekevät työtä nuorten yhteiskunnasta ja yhteisöistä syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Nuorta kannustetaan rakentamaan omaa verkostoaan ja toimimaan yhteisöissä. Aktivoiva toiminta esimerkiksi nuorten omien harrastuksien muodossa on tehokas kotouttaja ja sosiaalisten suhteiden luoja ja edistäjä. Se avaa mahdollisuuden myös kaksisuuntaiseen kotoutumiseen ja dialogiin maahanmuuttajan ja kantasuomalaisen välillä.

Tiimityön ja monialaisen yhteistyön merkitys korostuu etenkin haasteellisten tilanteiden kohdalla. Ohjaajat kokivat, että heidän tekemänsä työ on nimenomaan tiimityötä. Haasteellisessa ohjaustyössä on tärkeää luottaa työtovereihin; heidän tukeensa ja ammatilliseen osaamiseensa. Työ-  
kulttuurissa korostui sosiaalialalle tärkeä tiedonjakaminen ja avoin keskustelukulttuuri. Ohjaajat kokivat, että moniammatillisessa hyvin hitsautuneessa tiimissä on helppo luottaa myös omaan ammatillisuuteen eikä esiintuotuja heikkouksiakaan väheksyä.

Opinnäytetyö prosessina tekijöille oli haastava kaikessa monivaiheisuudessaan. Tutkimuksen suorittamistapa vaati ennakkojärjestelyjä, aikatauluttamista ja monien muuttuvien tekijöiden yhteensovittamista. Opinnäytetyöprosessi antoi meille paitsi valtavasti uutta ja ensikädentietoa ohjaajan työstä, mutta myös opetti refleктоimaan ja vaihtamaan näkemyksiä koko opinnäytetyöprosessin ajan. Yhdessä tekeminen vahvisti sosiaalialalla vahvasti tarvittavia yhteistyötaitoja.

Sosionomin yksi osaamisalue on tutkivan, kehittävän ja reflektioon kykenevän työotteen hallitseminen. Sosionomilla tulisi olla käytäntöön painottuvaa tutkimusosaamista ja osaamista uuden tiedon tuottamiseen. Tähän osaamisalueeseen kuuluvat kehittämishankkeisiin liittyvät suunnittelu, toteutus, arviointi ja raportointi. (Oulun ammattikorkeakoulu 2017, viitattu 11.2.2018.) Opinnäytetyösämme teimme tutkimusta työelämän kehittämistarpeiden lähtökohdista ja kehitimme omaa tutkimusosaamistamme ja kykyämme tuottaa uutta tietoa. Pääsimme harjoittelemaan, miten haastella ihmisiä heidän työstään, mikä on hyödyllinen taito, kun osallistumme ja teemme kehittämistyötä tulevissa työyhteisöissämme. Pääsimme myös harjoittelemaan, miten kirjallisesti esitetään kehittämistyön tulokset, niin että raportti antaa selkeän kuvan kehitystyön vaiheista ja tuloksista. Saimme myös lisää tietoa meitä kiinnostavasta työalasta, eli monikulttuuristen nuorten parissa tapahtuvasta ohjaustyöstä.

Opinnäytetyömme tuo uusia näkökulmia ja ajattelemisen aihetta sekä sellaiselle lukijalle, jolle vastaanottokeskuksien alaikäisyksiköiden ohjaustyö on tuttua, että niille lukijoille, joilla aiheesta en-

nakkotietoa on vähän. Tämän opinnäyteyön myötä heräsi kysymys siitä, millaisia ovat Oulun vastaanottokeskuksessa asuvien nuorten kokemukset asumisestaan alaikäisyksikössä. Kiinnostavinta olisi koko nuoren asiakkuuden kaaren tutkiminen alkaen siitä, kun nuori saapuu vastaanottokeskukseen aina siihen asti, kun nuori saa kuntapaikan ja oleskeluluvan. Vastaanottokeskuksien alaikäisyksiköissä tehdään mielestämme merkittävää ohjaustyötä nuorten hyvinvoinnin ja yhteiskunnallisen menestyksen turvaamiseksi. Meistä on ollut merkittävää ja antoisaa tehdä tätä työtä näkyväksi.



## LÄHTEET

Abu-Hanna, U. 2012. Monikulttuurisuuden käsikirja. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Siltala.

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Helsinki: Vastapaino.

Alhanen, K. 2016. Dialogi demokratiassa. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Eerikiharju, V. & Vahtera, K. 2011. Omaohjaaja turvapaikanhakijan tukena. Ohjaustyötä tekevien näkemyksiä omaohjaajuudesta Helsingin vastaanottokeskuksessa. Viitattu 23.2.2018. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/27474/EerikiharjuVahtera2011.pdf?sequence=1>

Eskola, J & Vastamäki J. 2010. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Jyväskylä: PS-kustannus. 26-44.

Eskola, J. & Vastamäki J. 2015. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 4. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-Kustannus. 27-44.

Hedrenius, S. & Johansson, S. 2016. Kriisituki. Ensiapua onnettomuuksien, katastrofien ja järkyttävien tapahtumien käsittelyyn. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Helsingin kaupunki 2018. Kotoutuminen Suomeen. Viitattu 8.2.2018. <https://www.info-pankki.fi/fi/elama-suomessa/maahanmuuttajana-suomessa/kotoutuminen-suomeen>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Honkasalo, V. 2017. Osallisuus vaatii toteutuakseen turvaa, aitoa kuuntelemista, ystävyyssverkostoja ja tietoa. Teoksessa V Honkasalo, K. Maiche, H. Onodera, M. Peltola, L. & Suurpää (toim.) Nuorten turvapaikanhakijoiden elämää vastaanottovaiheessa. Helsinki: Unigrafia, 9-13.

Järvinen, T., Snellman, O. & Helenius M. 2014. Ilman huoltajaa turvapaikkaa hakevan lapsen edustaminen - tietoa vastaanottokeskuksen toiminnasta ja edustajana toimimisesta. Viitattu 12.2.2018. [http://www.edustajat.fi/pdf/20150105\\_migri\\_ohje.pdf](http://www.edustajat.fi/pdf/20150105_migri_ohje.pdf)

Kallio, K., Korkiamäki, R. & Häkli, J. 2015. Myönteinen tunnistaminen – näkökulmia hyvinvoinnin edistämiseen ja syrjäytymisen ehkäisemiseen. Teoksessa J. Häkli, P. Kallio. & R. Korkiamäki. (toim.) Myönteinen tunnistaminen. Tampere: Nuorisotutkimusverkosto, 9-35.

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kauko, M. 2014. Ehjempään aikuisuuteen osallistavan kasvatuksen keinoin. Teoksessa E. Heikkilä (toim.) Haavoittuvasta lapsuudesta ehjään aikuisuuteen. Tutkimuksia A 49. Turku: Siirtolaisuusinstituutti. Viitattu 10.2.2018. [http://www.migrationinstitute.fi/files/pdf/A49\\_Halaten\\_seminaari\\_EH.pdf](http://www.migrationinstitute.fi/files/pdf/A49_Halaten_seminaari_EH.pdf)

Korkiamäki, R. 2013. Kaveria ei jätetä! Sosiaalinen pääoma nuorten vertaissuhteissa. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/68124/978-951-44-9124-5.pdf>

Kortesalmi, M. & Kiviniemi, L. 2014. Osallistajat kehittämistyön keskiössä. Teoksessa K. Koivisto, J. Kukkola, T. Lomama & P. Sandelin (toim.) Kokemuksen tutkimus IV. Annan kokemukselle mahdollisuuden. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 224-233.

Kiilakoski, T. 2008. Johdanto: Lapset ja nuoret kuntalaisina. Teoksessa A. Gretschel & T. Kiilakoski (toim.) Lasten ja nuorten kunta. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 8-23.

Kivijärvi, A., Nieminen H. & Toivikko, K. 2015. Esteet ja kiertotiet. Teoksessa H. Nieminen, A. Kivijärvi (toim.) & K. Toivikko. Kiertoteitä. Maahan muuttaneet nuoret yhteiskunnallisten esteiden edessä. Helsinki: Into kustannus, 11-19.

Käyhkö, M. 2010. ”Vaikka se myös väsyttää jollain tavalla niin mä saan siitä myös energiaa ja voimavaroja.” Ohjaajien kokemuksia työnsä vaativuus- ja voimavaratekijöistä Helsingin vastaanottokeskuksessa. Viitattu 23.2.2018. [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/14800/Kayhko\\_Marika.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/14800/Kayhko_Marika.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386.

Lähteenmäki, M. 2013. Lapsi turvapaikanhakijana. Etnografisia näkökulmia vastaanottokeskuksen ja koulun arjesta. Viitattu 20.11.2017. [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37921/lahteenmaki\\_vaitoskirja.pdf?sequence=1](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37921/lahteenmaki_vaitoskirja.pdf?sequence=1).

Maahanmuuttovirasto 2017. Turvapaikka Suomesta. Viitattu: 20.11.2017. [http://www.migri.fi/turvapaikka\\_suomesta](http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta)

Maahanmuuttovirasto 2018. Tilastot. Viitattu 5.2.2018. <http://tilastot.migri.fi/#applications/23330/49/14?start=540&end=551>

Miettinen, J., Jokinen, R. & Mikkonen, M. 2013. Monikulttuurinen ohjausturvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksessa - työskentelyä välitilassa. Teoksessa V. Korhonen & S. Puukari (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-Kustannus. 174-190.

Mikkonen, A. 2011. Miten tukea Suomeen ilman huoltajaa tulleita turvapaikanhakijalapsia ja -nuoria? Teoksessa S. Alanko, I. Marttinen & H. Mustonen (toim.) Lapsen etu ensin. Yksintulleet alaikäiset turvapaikanhakijat Suomessa. Helsinki: Yhteiset Lapsemme – All Our Children ry, 79-93. Viitattu 1.3.2018. [https://kotouttaminen.fi/documents/3464316/4201921/lapsen\\_etu\\_ensin\\_web.pdf/1ad33dc2-bbe9-4002-a398-18dad2f5859c](https://kotouttaminen.fi/documents/3464316/4201921/lapsen_etu_ensin_web.pdf/1ad33dc2-bbe9-4002-a398-18dad2f5859c)

Mustonen, T. 2011. Sosiaalisen vahvistamisen osaaminen. Teoksessa P. Lindblom & J. Herranen (toim.) Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä. Humanistinen ammattikorkeakoulu – HUMAK. Sarja C. Oppimateriaaleja 26, 2011. 13-29.

Mustonen, H. & Alanko, S. 2011. Yksintulleet alaikäiset turvapaikanhakijat. Teoksessa S. Alanko, I. Marttinen & H. Mustonen (toim.) Lapsen etu ensin. Yksintulleet alaikäiset turvapaikanhakijat Suo-

messä. Helsinki: Yhteiset Lapsemme – All Our Children ry, 11-16. Viitattu 1.3.2018. [https://kotouttaminen.fi/documents/3464316/4201921/lapsen\\_etu\\_ensin\\_web.pdf/1ad33dc2-bbe9-4002-a398-18dad2f5859c](https://kotouttaminen.fi/documents/3464316/4201921/lapsen_etu_ensin_web.pdf/1ad33dc2-bbe9-4002-a398-18dad2f5859c)

Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.

Nieminen, H. 2015. Kurvi-projekti toimijuuden tukena. Teoksessa H. Nieminen, A. Kivijärvi (toim.) & K. Toivikko. Kiertoteitä. Maahan muuttaneet nuoret yhteiskunnallisten esteiden edessä. Helsinki: Into kustannus, 79-106.

Nivala, E. & Ryyänen, S. 2013 Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja 14 (vuosikirja 2013), 9-41.

Oulun ammattikorkeakoulu 2017. Opinto-opas. Viitattu 11.2.2018. <https://www.oamk.fi/opinto-opas/opintojen-sisalto/opetussuunnitelmat?code=5007&opas=2011-2012&sivu=osaamisprofiili>

Oliver, P. 2004. The student's Guide to Research Ethics. Berkshire: Open University Press.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2017. Turvapaikanhakijoiden opiskelumahdollisuudet. Viitattu 23.11.2017. <http://minedu.fi/turvapaikanhakijoiden-opiskelu>

Pakolaisneuvonta ry. 2018. Yksintulleet lapset turvapaikkamenettelyssä: haasteet. Viitattu 28.2.2018. [http://www.pakolaisneuvonta.fi/index\\_html?lid=136&lang=suo](http://www.pakolaisneuvonta.fi/index_html?lid=136&lang=suo)

Perttula, J. 2009. Kokemus ja kokemuksen tutkimus: fenomenologisen erityistieteen tieteenteoria. Teoksessa J. Perttula & T. Latomaa (toim.) Kokemuksen tutkimus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 115-162.

Pihlaja, S. 2016. Nuoret turvapaikanhakijat tarvitsevat monipuolista kotouttamista. Viitattu 10.2.2018. <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/nakokulma34>

Puukari, S. & Korhonen, V. 2013. Monikulttuurisen ohjauksen lähtökohdat. Teoksessa V. Korhonen & S. Puukari (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-Kustannus. 12-31.

Puukari, S. & Korhonen, V. 2013. Ohjaussuhteen rakentuminen ja kulttuurienvälinen dialogi. Teoksessa V. Korhonen & S. Puukari (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-Kustannus, 94-111.

Remes, S. 2016. Sosiaalityö alaikäisten turvapaikanhakijoiden kanssa. Viitattu 28.2.2018. [http://www.socca.fi/file/5868/Sosiaalityo\\_alaikaisten\\_turvapaikanhakijoiden\\_kanssa\\_Silja\\_Remes\\_31.10.2016.pdf](http://www.socca.fi/file/5868/Sosiaalityo_alaikaisten_turvapaikanhakijoiden_kanssa_Silja_Remes_31.10.2016.pdf)

Ritari, Piitulainen 2016. Ilman huoltajaa saapuneet lapset ja nuoret. Kokemustieto käyttöön vastaanoton kehittämisessä. Turvapaikka-, maahanmuutto- ja kotouttamisrahasto. Viitattu 1.3.2018. [https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/pelastakaalapset/main/2016/09/21171750/Kokemustieto\\_kayttoon.pdf](https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/pelastakaalapset/main/2016/09/21171750/Kokemustieto_kayttoon.pdf)

Saukkonen, P. 2013. Erilaisuuksien Suomi. Helsinki: Gaudeamus.

Snellman, O., Maahanmuuttovirasto & Jyväskylän yliopisto 2018. 'Haavoittuva ja osallinen': Teoreettisia ja tutkimuksellisia lähtökohtia psykososiaaliseen tukityöhön Oulun vastaanottokeskuksen alaikäisyksiköissä. Teoksessa Oulun vastaanottokeskus. Alaikäistyön kehittämishanke. Oulun vastaanottokeskuksen alaikäisyksiköiden psykososiaalisen tuen käsikirja. Versio 1. Viitattu 10.2.2018. [http://www.edustajat.fi/pdf/20120913\\_psykososiaalisen\\_tuen\\_kasikirja.pdf](http://www.edustajat.fi/pdf/20120913_psykososiaalisen_tuen_kasikirja.pdf)

Stenvall, E., Korkiamäki, R. & Kallio, K. Arjen moninaisuuden tavoittaminen tutustumisen kautta. . Teoksessa J. Häkli, P. Kallio. & R. Korkiamäki. (toim.) Myönteinen tunnistaminen. Tampere: Nuorisotutkimusverkosto: 40-64.

Tarvainen, L. 2016. Pakolaispolitiikka ja lainsäädäntö pääpiirteittäin- näkökulmana haavoittuvuus. Teoksessa R. Gothoni & U. Siirto. (toim.) Pakolaisuudesta kotiin. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press. 59-75.

Teräs, M. & Kilpi-Jakonen, E. 2013. Maahanmuuttajien lapset ja koulutus. Teoksessa T. Martikainen, P. Saukkonen & M. Säävälä (toim.) Muuttajat. Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta. Helsinki: Gaudeamus, 184-202.

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Helsinki: Tammi.

Turtiainen, K. 2017. Maahanmuuttajien vastaanotto ja kotouttaminen kunnissa. Teoksessa V. Korhonen & S. Puukari (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-Kustannus, 191-205.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 11.2.2018. [http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2018. Eettinen ennakkoarviointi ihmistieteissä. Viitattu 23.2.2018. <http://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakkoarviointi-ihmistieteissa>

Unicef 2018. Yleissopimus lapsen oikeuksista. Viitattu 8.2.2018. <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/sopimus-kokonaisuudessaan/>

## LIITE 1

Hei, Oulun vastaanottokeskuksen alaikäisyksikön ohjaaja!

Kiinnostaako oman työn kehittäminen? Kutsumme sinua kertomaan kokemuksistasi Oulun vastaanottokeskuksen alaikäisyksiön ohjaajana. Millaista työsi on ja millaista tukea tarvitsisit työhösi? Vastauksia käytetään työn kehittämiseen Oulun vastaanottokeskuksen alaikäisyksikössä.

Vastaanottokeskuksen alaikäisyksikkö on tilannut Oulun ammattikorkeakoulun opiskelijoilta opinäytetyön, jonka tekemiseen me allekirjoittaneet tarvitsemme teitä tutkimuskumppaneiksemme ja pyydämme teitä osallistumaan tutkimushaastatteluun. Haastattelut toteutetaan ryhmähaastatteluinä työaikanaanne ja niihin osallistuminen on vapaaehtoista.

Tutkimusetiikan mukaisesti haastattelut ovat luottamuksellisia ja aineiston analyysissa huolehdimme, että yksittäisten osallistujien anonymiteetti säilyy. Osallistuminen on vapaaehtoista ja sen voi keskeyttää milloin vain. Teille järjestetään myös mahdollisuus kommentoida tutkimuksen tuloksia ennen niiden julkaisua.

Haastattelut toteutetaan kevään 2018 aikana. Tutkimushaastatteluiden tarkemmasta aikataulusta seuraa infoa myöhemmin, mutta pyydämme teitä lämpimästi jo tässä vaiheessa harkitsemaan mukaan lähtemistä.

Lisätietoja saatte allekirjoittaneilta.

Ystävällisesti,

Anu Ciwan, sosionomiopiskelija  
o6cian00@students.oamk.fi

Essi Yli-Korpela, sosionomiopiskelija  
o5yles00@students.oamk.

## LIITE 2

### Teemahaastattelun runko

#### 1. Taustatiedot

Millainen työ- ja koulutustausta sinulla on?

Kuinka kauan olet työskennellyt alaikäisyksikössä?

#### 2. Tärkeimmät tehtävät ohjaustyössä ja onnistumisen tunteet

Kerro lyhyesti omasta työstäsi

Mitkä ovat tärkeimmät tehtäväsi ohjaajana?

Milloin tunnet olevasi onnistunut työssäsi?

#### 3. Vuorovaikutus ohjaustyössä ja ohjattavien tunteminen

Miten kuvailisit vuorovaikutustasi ohjattavien kanssa?

Kuinka hyvin koet tuntevasi ohjattavat?

Millaista palautetta annat ohjattaville ja millaisissa tilanteissa?

#### 4. Ohjauksellinen tuki arjessa ja elämässä

Miten tuet ohjattaviasi heidän arjessaan ja elämässään?

Millaisten taitojen opettamisen näet tärkeänä?

Millaiseen toimintaan haluat kannustaa?

#### 5. Haasteelliset tilanteet ohjaustyössä

Millaiset tilanteet koet haasteellisena?

Miten tilanteita voi ratkaista tai ehkäistä?



## 6. Oman työn kehittäminen

Miten kehittäisit omaa työtäsi?

Mitä tukea toivot työnantajalta, työyhteisöltä tai yhteiskunnalta?